全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

世界上最经典的心理学故事

路西◎编著

通过心理学故事剖析心理学的原理、规律和方法，揭秘心理学的奥秘，让你快速汲取心理学的智慧，成就成功人生。

用轻松的方式，掌握有用的心理学知识。从故事中获得心理学的智慧，用智慧帮你解开心中的困惑。

精品缐装

每天读一个好故事，每天学一点心理学
妙趣横生的心理学，改变人生的故事书





黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net
理想藏书55188

每天读一个故事　每天学一点心理学

世界上最经典的心理学故事

路西　编著





黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资……
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和……
理想藏书55188 www.55188.com

图书在版编目(CIP)数据

世界上最经典的心理学故事 / 路西编著. —银川：宁夏人民出版社，2013.4
ISBN 978-7-227-05395-8

Ⅰ. ①世… Ⅱ. ①路… Ⅲ. ①心理学—通俗读物
Ⅳ. ①B84-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 075865 号

世界上最经典的心理学故事 路西 编著

责任编辑 丁丽萍
封面设计 异 一
版式设计 王明贵
责任印制 李宗妮

黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社 出版发行

地 址 银川市北京东路 139 号出版大夏(750001)
网 址 http://www.yrpubm.com
网上书店 http://www.hh-book.com
电子信箱 renminshe@yrpubm.com
邮购电话 0951-5044614
经 销 全国新华书店
印刷装订 北京凯达印务有限公司

开 本 787mm × 1092mm 1/16 印 张 25.5 字 数 541 千
印刷委托书号 (宁) 0010567
版 次 2013 年 7 月第 1 版 印 次 2013 年 7 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-227-05395-8/B·170
定 价 29.80 元

如果发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。 版权所有 侵权必究

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

前 言

每个人都喜欢看故事、读故事，因为它能带给我们无穷的知识和无尽的智慧；它能使我们在轻松的阅读中得到有益的启迪，更深刻地理解和把握人生；它能使我们的意志更加坚强，人格越发健全；它是我们迷失时的灯塔，也是我们春风得意时的镇静剂。正如罗斯·斯图特所说：“一个故事能改善与他人之间的关系，怡人性情，使人恍然大悟；一个故事可以使我们沉思生存之意义；一个故事可以使我们接受新的真理。或给我们以新的视野和方式去体察大千世界，芸芸众生。”本书汇集了最经典、最发人深思、最耐人寻味的心理学故事！这些心理学故事，形象而生动地揭示了心理学的原理、规律和方法，揭示了心理学的奥秘。

心理学家弗洛伊德曾说，古今中外最有智慧的人，也是最会应用心理学知识和技巧的人。他们能在纷繁的事物中，看到事物的主流；能从复杂的现象中，发现事物的规律；能从曲折的过程中，看到光明的前景；能从微小的变化中，感受到即将掀起的风暴。对于个体而言，心理学在任何时候都能派上用场，我们说话办事、为人处世、求职经商、工作生活等，不仅仅要凭自己的诚意和能力，还要有眼力和心计。生存靠能力，发展靠谋略，成功靠智慧。学会运用心理学，学会要点儿“花招”，玩点儿“花样”，能够把人做得漂亮，把事办得成功。

当今社会是一个瞬息万变、竞争激烈的社会，在竞争中，不是光凭一腔热血就能取得成功，还需要具备一定的心理学智慧。从古至今，从战场到商场，从工作到生活，人与人之间无时无处不充满着竞争和对抗，心理学的各种智慧也就应运而生并影响着我们人生的每个阶段。而一旦在生活的各个领域都能将心理学用得游刃有余，你就能在人生的大弈局中永立于不败之地。因此，掌握并能够应用一定的心理学知识就显得尤为重要。

乔治·斯格密说：“如果说人生的成功是珍藏在宝塔顶层的桂冠，那么，健康的心理就是握在我们手中的一柄利剑，只有磨砺好这柄利剑，才能一路披荆斩棘，最终夺取成功的桂冠。”那么，怎样的心理才算健康？怎样才能拥有健康的心理，健全的人格？怎样才能不抱怨，积极面对人生？为了帮助大家更多地了解心理学，了解自我的心理困境和他人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的心理谜题，我们编撰了这本《世界上最经典的心理学故事》。

本书汇集了数百个最有启发性、最有指导意义、最具价值的经典心理学故事，剥去了心理学复杂的外衣，用通俗易懂的文字剖析心理学的原理、规律和方法，揭示心理学的奥秘。即使不懂心理学的人，也可以通过一个个经典的故事汲取心理学的智慧，破译内心的记忆密码，解读神秘的心理效应；驱除糟糕情绪的困扰，远离亚健康的导火索；洞悉灰色心理的内涵，摆脱阴暗心理的羁绊；摒弃不良嗜好与怪癖，挣脱异常心理的毒害；跨越畸变的人格障碍，扭转走向歧途的性灵；全力地塑造阳光心态，成功地打造完美个性。

希望你可以在轻松的心境下，和我们一起，听听故事，悟悟人生，为心灵打开尘封的锁，给心灵找个歇脚的地方。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目 录

·第一辑 走近心理学：心理学是什么·

第一章 认识真实的自我，由心开始——普通心理学 …… 2
小公主长大了——感觉 …… 2
寻回遗失的手表——听觉 …… 3
失去感觉的贵族——感觉剥夺 …… 5
长不大的男孩——假装长不大 …… 6
和尚在，我去哪儿了——自我认知 …… 8
德国间谍现形记——注意力 …… 10
猩猩的惊人智慧——顿悟 …… 12
和珅为什么受宠——同理心 …… 13
女王与妻子——角色转换 …… 14
第二章 为什么这个社会充满了不安——社会心理学 …… 16
黑猩猩的政治——动物心理 …… 16
勒温的拓扑理论——动机的拓扑理论 …… 18
漂亮的优势——光环效应 …… 19
孩子们受到的不公平待遇——过度理由效应 …… 20
“被精神分裂”的心理学家——刻板印象 …… 22
飞机将推迟一小时着陆——留面子效应 …… 23
震惊全美的凶杀案——责任分散效应 …… 24
是什么杀死了那个年轻人——群体冷漠 …… 25
给总统送书——名人效应 …… 26
偷车贼的心理——破窗效应 …… 27
曾参杀人——从众效应 …… 28

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第三章　人格的魅力与困惑——人格心理学 …… 30
青蛙和蝎子——人格稳定性 …… 30
截然不同的双胞胎兄弟——气质 …… 32
同处一室的不同性格者——性格 …… 34
马斯洛需求层次理论——需求 …… 35
奥尔波特的人格特质论——特质 …… 37
扼住命运的咽喉——自励 …… 39
伯乐王旦——贝尔效应 …… 40
“石引”治病——意志品质 …… 42

第四章　身体健康的人心也会生病——医学心理学 …… 43
希特勒的变态心理——本我和超我冲突 …… 43
天才儿童的自闭症——自闭症 …… 44
他到底是谁——多重人格 …… 46
甘受皮肉之苦的贝蒂——性虐待症 …… 47
她是在装病吗——躯体化 …… 48
弗洛伊德听来的案例——移情 …… 50
弗洛伊德与埃米夫人——自由联想法 …… 52
绵羊和猫的心理阴影——反向抑制 …… 53
母亲的担心——认知疗法 …… 54

第五章　一切的存在皆因心理的不平衡——生理及其他心理学 …… 56
火山爆发——梦 …… 56
爱因斯坦大脑之谜——大脑 …… 57
詹姆斯·朗格情绪说——情绪滞后 …… 59
阿基米德和纯金的皇冠——灵感 …… 61

·第二辑　健康心理学：健康的生活来自阳光的心态·

第一章　健康从“心”开始——阳光心态 …… 64
国王与大臣——乐观 …… 64
只需一根柱子——自信 …… 65
丘吉尔的幽默——幽默 …… 67
不食嗟来之食——自尊 …… 68
跌跤的福特总统——豁达 …… 69
法师与小沙弥——平常心 …… 70
“先生，你掉了钱”——善良 …… 71

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感谢别人给予的一切——感恩 …… 72
国王与三个儿子——宽容 …… 73

第二章 跨越畸变的心理障碍——心理障碍 …… 75
史蒂芬的苦恼——回避型人格障碍 …… 75
生性顽劣是谁的错——反社会型人格障碍 …… 76
都是划痕惹的祸——偏执型人格障碍 …… 77
漂亮女生的双重生活——循环型人格障碍 …… 79
洪水留下的阴影——创伤后应激障碍 …… 80
问题儿童的由来——攻击型人格障碍 …… 81
疯狂的赌徒——病理性赌博障碍 …… 83

第三章 驱除坏情绪的困扰——不良情绪 …… 85
博客成为避风港——压抑 …… 85
不肯远行的蜗牛——逃避 …… 86
平衡与不平衡的差距——抱怨 …… 88
塔里兰的阴谋——愤怒 …… 89
方丈与青年——厌倦 …… 91
富商也有苦恼——紧张 …… 92
他为什么总是战战兢兢——自卑 …… 94
活在昨天的年轻人——怀旧 …… 96

第四章 摆脱异常心理的毒害——异常心理 …… 98
从佼佼者到名落孙山的女孩——忧郁症 …… 98
禁不住诱惑的结果——恐怖症 …… 99
爱人要出轨——妄想症 …… 100
约翰的可怕念头——强迫症 …… 102
无病乱投医——疑病症 …… 104
出走带来的后患——癔症 …… 105

第五章 远离亚健康的导火索——亚健康心理 …… 106
博士的"旷世杰作"——自恋 …… 106
人生为何如此黑暗——空虚 …… 107
嫉妒是人生的毒药——嫉妒 …… 109
丈夫离去的日子里——孤独 …… 111
幸福靠自己争取——怨恨 …… 112
生死边缘的徘徊——抑郁 …… 113
把工作留到明天——拖延 …… 115

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他为什么会脸红——羞怯……116
地上的泥土与天上的星星——挫折……118
特殊的寻找者——完美主义……119
见义勇为不是错——定式错位……121

第六章　学做自己的心理医生——心理自救……123
鉴真做名僧的愿望——战胜挫折……123
睡觉时胡子放在哪儿——简单生活……124
小和尚买油——转移注意力……125
死神也怕咬紧牙关的人——珍惜生命……126
让妻子变得更加美丽——接受缺陷……127
偷懒的马会把你拉进失败——克服懒惰……128
最重要的就在我们的身边——把握现在……130
请先看完所有题目——归零心态……131
大鱼的故事——承受风险……132
推销《圣经》的神父——挑战自我……133
拗不过骆驼的人——合理期望……134
城里老鼠和乡下老鼠——安心自在……135

·第三辑　社交心理学：交往的艺术，心理的维度·

第一章　关系决定命运，人脉才是关键——人脉……138
两个人的不同结局——留有余地……138
受委屈的邓肯——灵活应对……139
重新上岗的下岗工人——广交朋友……141
百越救楚——亲戚人脉……142
靠老乡成功办厂——地缘人脉……145
“化敌为友”的本茨与戴姆勒——对手资源……146
比尔·盖茨和他的合伙人——“中间人”……148
改变自己的社会交往结构——“搭乘头等舱”……149

第二章　沟通从说话开始——沟通……151
卡耐基谨记的教训——避免争论……151
能言善辩的口才家优孟——实话巧说……152
查尔斯·史考伯的经验之谈——赞美……153
“主张和平”的俾斯麦——场面话……155
善于倾听的安平侯——倾听……156

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用谐音把话说圆——谐音妙用…… 157
马西尔斯的下场——言多必失…… 158
别人说出来的订单——忌表现欲…… 160
贡禹的“高明”——会“绕圈子”…… 161
苏格拉底服人心——欲擒故纵…… 162

第三章 我们的身体在“说话”——身体语言 …… 164
皇后与妃子的不同命运——表情…… 164
一双“死鱼般”的手——握手…… 165
熊抱过后——拥抱…… 167
颤腿的小伙子——站姿…… 168
被看出心理的客人——坐姿…… 169
大学毕业前的最后一顿饭——手势…… 171

第四章 察言观色，瞬间读懂你周围的人——读人 …… 173
武则天的谋略——洞悉小人…… 173
刘宰破案——识破心虚…… 175
藏芷识楚——识人本质…… 176
爱哭的女人——不被表象迷惑…… 177
韩非子讲故事——主观臆断…… 178
揭穿骗局的铁匠——洞察谎言…… 179
御史巧计救李靖——以谎试谎…… 180
司马懿铲除异己——摸清底牌…… 181
朱棣惨败——长期观察…… 182
虚有其表的伯宗——培养判断力…… 183

第五章 一招制胜，攻破人心弱点——攻心 …… 185
陈胜吴广起义——利用信仰…… 185
经理与科长的差距——转换立场…… 186
“表叔”出面好办事——攀亲拉故…… 187
数字挑战法——提出挑战…… 189
袁崇焕之死——离间计…… 190
柯伦泰的忠诚和才干——红白脸战略…… 192
被一块面包打动的德国兵——互惠互利…… 193

第六章 揣摩人心，掌握人际交往主动权——博弈 …… 195
子高求情——“高帽”策略…… 195
诸葛亮计服孙权——反向激将…… 196

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把握分寸送出人情——人情战略 …… 197
传奇式人物尼桑——信息博弈 …… 199
电影院之争——斗鸡博弈 …… 200
卢循之败——均衡博弈 …… 201

·第四辑　爱情心理学：爱是一切的答案·

第一章　落花有意，流水有情——恋爱心理 …… 204
你肩膀上有蜻蜓吗——珍惜 …… 204
活了一百万次的猫——牵挂 …… 205
两棵树的守望——相守 …… 207
他和鱼——被爱 …… 209
半碗粥的爱情——一见钟情 …… 210
女孩生命中的三个男人——伪爱 …… 211
第二章　爱情的可控与失控——爱情路上 …… 213
不言中的遗憾——承诺 …… 213
晨曦曾经那么美好——怀念 …… 215
剩下食物都给他——得不到 …… 217
还君明珠——爱逝 …… 219
青草娃娃——勇气 …… 220
驼背的墨西——美丑 …… 221
爱的全部——付出 …… 222
蜜蜂与花的爱情——放弃 …… 223
不爱江山爱美人——代价 …… 226
梁山伯与祝英台——无奈 …… 227
美人鱼和王子——献身 …… 228
第三章　爱是感觉，还是选择——爱情形态 …… 230
邓丽君与保罗的爱情——姐弟恋 …… 230
肖邦与桑夫人——弟姐恋 …… 231
黄宗英夫妇的亲密晚年——黄昏恋 …… 233
钱学森夫妇的钻石婚——同龄恋 …… 234
第四章　知己知彼，琴瑟和谐——婚姻迷津 …… 235
早起 89 年的幸福——珍爱妻子 …… 235
弱水三千，只取一瓢饮——一生固守 …… 237

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来生，再也不爱你——相濡以沫……238
婚姻的真谛——享受平淡……240
托尔斯泰的家庭地狱——切勿吵闹……241
幸福的感觉如此简单——给予温柔……242
爱情就是手里的沙子——空间尺度……243
为“亲爱的”付费——为爱付出……244
他们的婚姻为何解体——互相体谅……245
有了外遇的妻子——学会理解……246
爱是一盏灯——学会宽恕……247

·第五辑　教育心理学：让人成为人·

第一章　为何家会伤人——父母育儿心理……250
“你对孩子的教育晚了两年半”——早期教育……250
给孩子更大的空间——鱼缸法则……251
公正地对待孩子——马太效应……252
有梦想就有动力——目标效应……254
把爱撒到孩子心里——真爱法则……255
安徒生的童年——重视环境影响……257
勤奋读书的欧阳修——习惯养成……258
荣誉就像玩具——情商教育……260
往欹器里倒水的故事——倒U形假说……262
第二章　完整的教育，完整的人——孩子学习心理……263
不知疲倦“问一生”——学会学习……263
快乐在哪里——确立目标……264
我们为何会“对着干”——逆反心理……265
斯坦福大学诞生记——学会尊重……266
请为你的冷漠付费——关爱他人……267
平分生命——学会去爱……268
帽子之爱——为人着想……269
秦皇岛名称的由来——尊敬老师……270
李斯特的女学生——学会容忍……271
第三章　因材施教，有教无类——教师心理……272
苏步青和三位恩师——教师人格……272
给孩子贴上正面标签——标签效应……273

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

期望能产生奇迹——罗森塔尔效应…… 275
均衡发展最重要——木桶定律…… 276
“小笨蛋”爱因斯坦——永不放弃…… 277
赞美的力量——南风效应…… 279
走完下一千米——近期目标效应…… 280
负重走过“鬼谷”路——压力效应…… 282
史塔勒公理——奉献精神…… 283
有与没有的区别——坚定信念…… 284

第四章　方法改变命运——教育方法 …… 286
给孩子失败的机会——自然惩罚法则…… 286
黄檗禅师的传教方法——当头棒喝…… 287
望远镜的发明——培养创造力…… 289
苏格拉底成功的秘诀——耐心守候…… 290
马卡连柯的“平行影响教育法”——平行教育法…… 291
陶行知与四块糖——宽容教育…… 292
卡耐基与比西奇——夸奖教育…… 293

·第六辑　管理心理学：管理在人，管人在心·

第一章　一呼百应的秘密——领导者心理 …… 296
麦当劳的椅子——走动管理…… 296
杜邦公司的三驾马车——集权与分权…… 297
肯德基的特殊顾客——激发动力…… 299
钢铁大王卡内基的用人术——善用优秀者…… 300

第二章　看不见的手——决策心理 …… 302
分众传媒的崛起——“蓝海战略”…… 302
三年前的选择——长远选择…… 303
巨人集团的“巨人行动”——决策不慎…… 304
壳牌公司的智慧——众人决策…… 306
松下公司退出大型计算机市场——及时退出…… 307
西武集团的十年之“忍”——以忍制变…… 308

第三章　团队协作——团队建设心理 …… 310
站着开会的日本公司——时间管理…… 310
修网还是找出破网原因——二八法则…… 311

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

买回短吻鳄的海因茨——快乐管理…… 313
微软的内部电子邮件系统——内部沟通…… 314
三洋公司的“鲶鱼策略”——竞争意识…… 315
麦考密克新任总裁的决定——提高士气…… 316
本田公司的团队——竞争型团队…… 317
我们快是因为对手更快——速度竞争…… 318
吃尽苦头的史蒂夫——团队目标…… 319

第四章 知人与善任——管人用人心理 …… 321
福布斯的用人策略——人尽其才…… 321
西华公司市井之中寻奇才——用人标准…… 322
摩托罗拉公司的教训——授权控权…… 324
松下的用人制度——用人不疑…… 326
索尼公司的内部跳槽——鼓励竞争…… 328
提拔不喜欢的人——谋求发展…… 329
为一个人才买下一家公司——留住人才…… 331
大胆提拔年轻人——提拔年轻人…… 332
三洋公司培养人才——内部提升…… 333
丰田的管理优势——杜绝终身雇用制…… 334

第五章 管理之道在于经营人心——管人在于管心 …… 337
3M 公司坦然面对失败——容忍错误 …… 337
茶杯的故事——兼顾情理…… 338
替员工端上一杯茶——爱护员工…… 340
红牌作战法——改正错误…… 341
把人放在第一位——尊重员工…… 342

·第七辑 商用心理学：经商有风险，心态是关键·

第一章 摆正心态，从容赚钱——投资心理 …… 344
渴望一夜暴富的散户——理念优先…… 344
从天堂到地狱和旅鼠现象——勿盲目跟风…… 345
猴子偷食——勿贪婪…… 346
普洱“地震”——勿投机…… 348
收藏品的魅力——恰当投资…… 349
在股市中亏本的人们——正视风险…… 351
看清“市场先生”的游戏——远离市场…… 353

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

巴菲特讲“霹雳猫”的故事——数据分析 …… 354
可口可乐的成功——顺应消费心理 …… 356

第二章　大道至简——营销心理 …… 358
福特的失败与宝马的成功——选取市场 …… 358
亚历山大的鞋店——产品人性化 …… 360
美国黑人化妆品市场的黑马——捆绑销售 …… 361
福特公司的抽奖活动——活动促销 …… 362
西屋公司的“W”标签——品牌标签 …… 364
永乐、苏宁、国美三聚头——商圈 …… 365
便利店的王者之途——便利商机 …… 366

第三章　双赢是最高境界——公关心理 …… 368
航空公司的客户满意度——客户投诉 …… 368
争与不争有差别——合作态度 …… 369
卖烟草的李克——心理公关 …… 371
冷漠无情的接线员——情感关注 …… 372
“哈罗”啤酒——事件营销 …… 374
Windows7 的“供不应求”——饥饿营销 …… 376
“保护”鸽子——新闻造势 …… 377
受命于危难之际的弗兰西斯——感性诉求 …… 379
可口可乐进入中国市场——心理满足 …… 380
海尔与阿里巴巴的选择——灾难公关 …… 381

第四章　要懂得应对之策——谈判心理 …… 383
销售顾问的技巧——预先设局 …… 383
马林是怎么拿到订单的——肯定对方 …… 384
在行家面前弄巧成拙的露丝——巧妙报价 …… 386
谈判专家的策略——后亮底牌 …… 387
适时告退的经销商——欲擒故纵 …… 388
机智的克林顿——制造悬念 …… 389
一点一点慢慢来——探询式递进 …… 391
日本人的小计谋——消磨对方 …… 392

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一辑

走近心理学：心理学是什么

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第一章·

认识真实的自我，由心开始——普通心理学

小公主长大了——感觉

我们的一切知识和能力都来自感官，或者说得更确切一点，都来自感觉。

——（法国）孔狄亚克

炎炎夏日，人们在外面的时间过长，常常会慨叹："热死了！"由此可见，大家对"感觉"这一现象并不陌生。

事实上，人体上分布着很多神经，这些神经支配着我们的眼、耳、鼻、舌、皮肤等感觉器官。于是，我们通过感觉器官和感觉神经把外界的声、光、味、冷、热等传到大脑，即所谓的感觉。感觉是人脑对直接作用于感觉器官的客观刺激物的个别属性的反应。从生理学角度分析，感觉是神经系统对外界刺激的反应。它只对客观刺激的个别属性做出反应，因而，也是最简单的心理活动。

感觉的形成要依赖于感觉系统。感觉系统由感受器、感觉通络及大脑感觉皮层组成；各部分各司其职，共同完成整个感觉过程。感觉系统工作的第一步就是将外界各种能量形成的刺激（如光、声波）转变成能量在神经系统中传导的生物电信号，完成这种转变的装置就是感觉系统的感受器。每种感受器对神经形成的刺激特别敏感，该刺激就是感受器的适宜刺激。例如，人眼的适宜刺激是400～700纳米的光波。不同的适宜刺激引起感受器的反应，感受器把刺激转化成能量，引起神经的冲动，从而形成感觉。感觉形成后，其作用也就开始发挥了。

感觉是由某种刺激物作用于感觉器官而引起的，但并非任何刺激物都能引起感觉。例如，人们无法看到落在皮肤上的灰尘，也无法感觉到它的重量。只有当刺激物的作用达到一定强度时，才可能引起感受器的反应，发放神经冲动引起感觉。感觉器官这种对适宜刺激的感受能力称为感受性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从前，印度有个国王，他的小女儿最得他喜爱。国王总嫌小公主长得太慢。这天，他派人找来了一个医生，命令医生："你给公主一种药，让她吃了马上长大。办到了，我重重赏赐；办不到，我就杀了你。"医生寻思了一阵，说："这种药我从前有过，只是年深日久，早已用完。不过，我可以立即去找。只是用这种药，必须遵守一个条件：在我找药期间，你必须同公主分开，相互不能见面。不然，公主就是吃了这种药，也不见效。"

国王虽不愿和女儿分开，可他巴望着公主快快长大，也就答应了。医生到远方去找药，一去就是12年。医生把带回的药给公主服了，然后领着她去见国王。大殿里，一个长得高挑又十分美丽的姑娘站在国王面前。国王拉着公主的手，从头看到脚，乐得合不拢嘴，连声夸奖医生有本事，并赏给他很多珠宝。

故事中的那位印度国王，因为每天都和心爱的女儿在一起，因此对小公主成长变化的差别感受性就很小。那位医生改变了刺激国王视觉的时间和空间模式，使国王的感受性发生了变化。12年后进行对比，虽是同一个刺激物，作用于同一感受器官，但国王的差别感受性却提高了。

科学地讲，感受性有绝对感受性与差别感受性之分。感受性的强度以感觉阈限的大小来衡量。所谓感觉阈限，指能引起感觉并持续一定时间的刺激量，可分为绝对感觉阈限和差别感觉阈限。绝对感觉阈限是指刚刚能引起感觉的最小刺激量。对绝对感觉阈限的感觉能力称为绝对感受性（即对最小刺激量的感觉能力）。差别感觉阈限是指刚刚能引起差别感觉的两个同类刺激物之间的最小差别量，也称最小可觉差。对差别感觉阈限的感觉能力称为差别感受性（即对同类刺激最小差别量的感觉能力）。

概括来讲，我们在现实世界里对冷、热等各种感受的不经意慨叹，不过都是人体感觉的反映而已。

寻回遗失的手表——听觉

黑夜使眼睛失去它的作用，却使耳朵的听觉更为灵敏，它虽然妨碍了视觉的活动，却给予了听觉加倍的补偿。

——（英国）莎士比亚

听觉是人类感知世界的一个重要途径，是人们接受外界刺激的第二个最主要通道。人类生活在充满声音的物质世界里，我们几乎每时每刻都在接受外界声音的刺激。听觉使我们能够享受到美妙的音乐和小鸟的歌唱，它使我们能与家人和朋友们交谈。电话铃声、敲门声和汽车的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

喇叭声能对我们进行提醒告诫，通过听觉人们可获得声音所传递的各式各样的信息，得以通往来，传授知识，交流思想。听觉影响到人们实际生活的许多方面，也是认识外界的重要信息源。

和视觉一样，听觉也需要听觉刺激。它是由物体振动产生的。例如，悠扬的琴声是由琴弦的振动产生的，婉转的鸟鸣是由鸟儿声带的振动产生的。物体振动时对周围的空气产生压力，使空气分子作疏密相间的运动，就形成了声波。声波再通过空气传递到人耳，使之在耳中产生了听觉。

一个声音传来，我们一般能听出声音来自哪里，这种现象就是听觉的空间定位，听觉对我们进行空间定位是很重要的。盲人判断事物，主要靠听觉，但就听觉而言，单靠一只耳朵进行空间定位时，不能十分有效地判断声源的方位，却可以有效地判断声源的远近。

我们要准确地判断声源的方位，两只耳朵必须协同作用。由于我们的双耳位于头部左右不同的位置上，因而当声音从左右不同的方向传过来到达我们双耳时就会有一个先后的时间差，这一短暂的时间差就成为我们对声源左或右定位的重要线索；而当声波同时到达我们双耳时，我们就会对声源进行定位。

在一间安静的房间内，我们可以听到钟表的“滴答”声、暖气管中的水流声、窗外的流水声，但是如果室内人声嘈杂，上面的那些声音马上就会听不到了。这种现象被称为声音的掩蔽。下面这则故事中的小孩就充分利用了声音掩蔽的现象。

一位富有的农夫在巡视谷仓时，不慎将一块名贵的手表遗失在谷仓里，他在偌大的谷仓内遍寻不到，便定下赏金，要农场上的小孩到谷仓帮忙，谁能找到手表，便给他 50 美元。

重赏之下，小孩们马上都卖力地四处翻找。只有一个贫穷的小孩在众人都忙着寻找手表的时候，坐在那里不为所动。谷仓内尽是成堆的谷粒以及散置的大批稻草，要在这当中找寻小小的一块手表，实在是大海捞针。

小孩们忙到太阳下山仍无所获，一个接着一个放弃了 50 美元的诱惑，一起回家吃饭去了。那个贫穷的小孩在众人都离开之后，才开始努力寻找那块手表。原来他早就有了主意，手表在谷粒中肯定会发出声音，那么多人一起寻找，吵吵嚷嚷，手表发出的声音肯定听不到，若天色晚了，没人的时候，就一定可以听到手表的“滴答”声，这样就能找到手表了。

谷仓中慢慢变得漆黑，小孩虽然害怕，但他仍然凝声屏气，默默寻找。突然他发现在静下来之后，出现了一个奇特的声音。那声音“滴答、滴答”不停地响着，小孩立刻停下所有动作，谷仓内更安静了，“滴答”声十分清晰。小孩循着声音，终于在偌大的漆黑谷仓中找到了那块名贵的手表。

故事中的小孩非常聪明，巧妙地利用听觉找到了手表。事实上，萧瑟的风声、潺潺的流水、悠悠的琴声、啾啾的鸟鸣、优美的歌声……如此一个优美动听、充满生机的世界，都是听觉赐给我们的珍贵礼物。

很多人好奇，为什么世界上会有上述千差万别的声音呢？其实，这是由音调决定的。音调

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

主要是由声波频率决定的听觉特性。声波的频率不同，人耳听到的音调高低也不同。音乐的音调一般在50～5000赫兹之间，言语的音调一般在300～5000赫兹之间，人的听觉频率范围为16～20000赫兹。其中1000～4000赫兹是人耳最敏感的区域。

轰隆的飞机、呼啸而过的火车、刺耳的电锯声，人耳在听到这些声音的时候会感觉非常难受，这其实和声音的音响有关。音响是由声音强度决定的一种听觉特性。强度大，听起来响度就高，反之则响度低。测量音响的单位为贝尔或分贝尔。

失去感觉的贵族——感觉剥夺

一个人可能感觉失望但永远不要绝望。

——（以色列）西蒙·佩雷斯

感觉剥夺指的是有机体与外界环境刺激处于高度隔绝的特殊状态。有机体处于这种状态，外界的声音刺激、光刺激、触觉刺激都被排除。几天后，有机体将发生某些病理心理现象。

传说，古希腊有一个贵族男子因为勾引了国王的妃子而被打入死牢，愤怒的国王打算用最严酷的刑罚来惩戒他。国王把他关在一个没有光线的地下室，那里没有阳光进入，任何时候都是漆黑一片，什么也看不见。这名贵族男子的四肢和脖颈被铁环套住并固定在墙上，这样一来他就完全不能动弹了，狱卒遵照国王的命令每天给他喂一些没有味道的干面粉。

这名贵族男子对国王充满仇恨，他打算复仇，可是无法动弹，该怎么办呢？于是，他每天在单纯的复仇意念中用想象力来锻炼自己的体格和武艺，由于没有各种感觉刺激，他的理智和想象力得到了很大的发展，而每天吃干面粉也使他的体格变得越来越强壮，而且能够免除一切疾病的侵害……

多年以后，这名贵族男子终于重见天日，而此时他已经成了一个无坚不摧的强者，凭着多年在牢狱中练就的一身本领，他很快便打败了国王，并且最终和自己心爱的女人幸福地生活在一起。

传说毕竟是传说，在那样的牢狱里生活，真的能够仅凭感觉就把人锻炼成一个伟大的强者吗？感觉对于人真的有那么大的作用吗？如果丧失了感觉，那么对人会有什么影响吗？为了解答这一系列的问题，1954年，加拿大麦克吉尔大学的心理学教授博克森做了一项名为“感觉剥夺”的实验。

在这个实验中，实验对象戴半透明的护目镜，只能透过光线而看不见图像；棉手套和卡片纸做的护腕剥夺了受试者手指的触觉；听觉刺激被一只围在头上的U形枕头和一只始终嗡嗡

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作响的空调机控制了。实验对象在小房间里尽可能长久地躺在床上，吃喝都由实验者安排好，而自身不能移动手脚。总之，实验对象的各种感觉都被实验者“剥夺”了。博克森教授找了20名大学生作为实验对象，并且承诺这些实验对象每忍受一天的感觉剥夺，就可以得到20美元的酬劳，这在当时的美国是一笔相当可观的收入。

这些大学生都以为自己得到了一个美差，毕竟闭着眼睛睡大觉就能赚钱的差事并不是那么常见。最初开始实验的时候，实验对象都能做到安静地睡着，可是过了没多久，他们就开始出现失眠、不耐烦的症状，他们迫切地渴望寻找一些刺激，他们想说话、唱歌，用手套互相敲打。总之，他们变得焦躁不安，很不舒服，甚至思维都变得混乱了。被隔离12、24、48小时后，实验对象要分别接受包括简单算术、字谜游戏及组词等内容的测试。结果表明：随着被隔离时间的延长，测试的成绩越来越差，隔离一段时间后，实验对象很难集中注意力并变得容易激动。此外，他们还常常会产生幻觉。他们处于隔离状态下的脑电波比隔离前明显减慢了。刚解除隔离状态时，实验对象常产生感觉失真，脑电波要过几小时后才能重新恢复正常。

我们靠视觉感受色彩和光线，靠听觉感受声音和旋律，靠皮肤感受冷暖、粗糙和细腻……感觉是我们一些外界刺激的来源，它对人的心理健康发挥着重要作用。首先，没有感觉，我们将无法获得外界的一切信息，我们的心灵将会是一片空白。其次，人体是一个内外平衡的系统，只有在信息的输入和输出保持平衡状态的时候，人的心理才能保持健康。最后，感觉对于人际关系来说也是非常重要的。没有感觉，我们就不能和他人建立同感，也无法感受到他人的情绪变化。在一个感觉被剥夺的环境中，人很快便会出现思维混乱、注意力涣散、语言能力受损等现象，这种环境将会严重损害人们的心理健康。

长不大的男孩——假装长不大

所有的孩子都会长大，除了彼得·潘。

——（美国）巴里

有一天，一位行为谦恭的父亲带着孩子来到某位心理咨询师的诊室。一开始，这位父亲坐在儿子旁边，对着咨询师，接着他站起来走到咨询师面前的沙发上坐下，很急切地看着咨询师说：“这是我的儿子，今年已经18岁了，可是他依旧和他母亲睡，这使得我们夫妻分居多年了。以前他还小，我没觉得什么，可是现在他都这么大了，还是这样，我很担心他是不是有什么问题。”

接下来，孩子的父亲对着咨询师侃侃而谈，说从前家里的房子小，三口之家一直住在一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

起，后来房子大了，因为老人的原因使得三人仍不能分开睡，不过由于他常常出差，所以儿子一般是和妻子一起睡。后来，他的工作逐渐稳定下来了，可以每天回家，但那时，已经13岁的儿子却不愿和母亲分开，所以他就只好自己一个人睡。而如果妻子有事不在家的话，孩子也要让他陪着睡。这种情况一直持续到现在。

于是，咨询师转向孩子，询问他的同学关系，考察他的言语表达能力。男孩很沉着地讲述自己喜欢听音乐、跳舞和同学聚会等。还说到，有时候如果高兴的话，还能向别的同学成功推销一些小东西，获得一点赢利。他说自己和同学的关系往往开始的时候很顺利，但是不知道为什么总是深交不下去，所以也就逐渐疏远了。以前他的学习成绩还不错，但是近来有明显退步的迹象，他觉得可能是由于自己的脑子不好使的缘故。他对于自己注意力、记忆力的下降，深感苦恼。而且，他认为自己和父亲的关系是"矛盾性亲近"，既愿意接触，又比较逆反。而和母亲的接触则为"亲近性疏远"，即关系很亲，但心里又觉得很疏远。

咨询师觉得现在和自己对话的男孩，是以更成熟的年龄在与自己交流。这样的孩子不该有严重的分离焦虑。

"那你觉得你父母的关系怎么样?"咨询师问。

"他们过去总是吵架，不过最近几年稍微好了一点。"男孩回答说。

"是不是自从父母不吵架了，你的成绩反而开始下降了?"咨询师又问道。

男孩想了想，说："这两者之间好像没有什么联系吧。"

这时，一直坐在一旁的父亲开始插话："我在公司工作，平时会有一些应酬，为此，他母亲经常跟我吵架。这孩子其实很佩服我，但我常常言语会比较粗暴、武断，虽然他和他母亲比较亲一些，因为他母亲宠着他，但是他母亲工作一般、文化程度也不高，他心里是瞧不起他母亲的。"

现在，问题的根源慢慢浮现出来了，总结一下，主要有以下几点：

1. 母亲的原因

一方面，母亲喜欢溺爱孩子的感觉，当母亲自己需要孩子的欲望强过放手让孩子独立生活的愿望时，母亲对孩子的控制就会多于关注。另一方面，在溺爱环境中长大的孩子，也会紧紧抓住母亲，不愿意体验新的但充满风险的生活。

2. 父亲的原因

强大的父亲（事业有成，与母亲各方面相差悬殊），对孩子来讲具有危险的"攻击性"，他认同父亲，就会轻则与父亲发生对抗，重则表现为放弃父亲的安排，学习下降甚至做出打架、逃学等对外攻击行为。攻击性不恰当的表现，还会以相反的形式表达出来，如性格孤僻、情感脆弱等。为了不与父亲直接对抗，孩子有时会表现出身体不适或将自己变得弱小一些。

3. 孩子的原因

当孩子长大后，家里就有了两个强大的男人，面对一个弱小无助的女性，母亲失去了照顾的功能，又没有知识上的跟进，母亲可能被父亲淘汰，也可能被社会所淘汰，这是孩子所不能

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

接受的“幻想现实”。作为妥协，他必须使自己不进步，回到被照顾的状态中去，即在父母面前孩子表现得仍然是年幼的、需要照顾的。在孩子看来，自己表现得弱小，母亲的“照顾”价值才能继续体现出来。

4. **家庭的原因**

“共生家庭”使孩子不愿意长大。“共生”就是指孩子与父母，特别是与母亲之间相互依存的关系。“望子成龙”“老有所养”讲的是父母对孩子的依靠，前者是职业希望，后者是生活希望，合起来就会造成对孩子精神上的巨大压力。“假装长不大”，既可以维持父母抚养孩子的价值感，还可以逃避前面所说的精神压力，何乐而不为？同时，这种“假装长不大”，父亲事业有成、家里存在绝对权威、与母亲各方面的悬殊差异导致孩子不经意地表现出对母亲的不屑。

问题的症结已经找出，咨询师也给出了解决的方案：其一，孩子独立是迟早要发生的事情，父母不能溺爱孩子，培养孩子独立生活的能力才是父母的大爱；其二，让孩子明白，父母的事情不是由他来负责的，父母和他本身都存在独立人格，必须对各自负责。

和尚在，我去哪儿了——自我认知

认识你自己。

——希腊箴言

自我认知也叫自我意识，或叫自我，是个体对自己存在的觉察，包括对自己的行为和心理状态的认知。如果一个人不能正确地认识自我，看不到自我的不足，觉得处处不如别人，就会产生自卑，丧失信心，做事畏缩不前……相反，如果一个人过高地估计自己，也会骄傲自大、盲目乐观，导致工作的失误。因此，恰当地认识自我，实事求是地评价自己，是自我调节和人格完善的重要前提。

从前有个解差，押送一名和尚服役，途中解差为避免出现闪失，就每天早晨把所有重要的东西全部清点一遍。他先摸摸包袱，自言自语地说：“包袱在。”又摸摸押解和尚的官府文书，告诉自己说：“文书在。”然后再摸摸和尚的光头和系在和尚身上的绳子，说道：“和尚在。”最后他摸摸自己的脑袋说：“我也在。”

解差每天早晨都这样清点一遍，什么都不缺才放心上路。那个和尚把解差的一举一动都看在眼里，突然灵机一动，想出了一个逃跑的好办法。

一天晚上，他们俩照例在一家客栈里住了下来。吃晚饭的时候，和尚一个劲儿地给解差劝酒：“长官，多喝几杯，没有关系的。顶多再有一两天，我们就该到了。您回去以后，因为押

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

送我有功，一定会被上级提拔，这不是值得庆贺的事吗？应该多喝几杯！”解差听得心花怒放，喝了一杯又一杯，最后酩酊大醉，躺在床上鼾声如雷。

和尚赶快去找了一把剃刀来，三两下把解差的头发剃得干干净净，又解下自己身上的绳子系在解差身上，然后就连夜逃跑了。

第二天早晨，解差酒醒了，他迷迷糊糊地睁开眼睛，就开始例行公事地清点。先摸摸包袱：“包袱在。”又摸摸文书：“文书在。”“和尚……咦，和尚呢？”解差大惊失色。忽然，他瞅见面前的一面镜子，看见了自己的光头，再摸摸身上系的绳子，就高兴了：“嗯，和尚在。”不过，他马上又迷惑不解了：“和尚在，那么我跑哪儿去了？”

自我，是一个“陌生的朋友”，既十分熟悉，又常常令人困惑。它是你“自己手中的东西”，然而我们往往对其熟视无睹，似乎它远在天边，神秘缥缈得很。例子中解差的行为就是对自我的不认知。

一般来说，认知发展是随着我们的年龄发展的，有四个阶段：

第一个阶段是在0～2岁的时候，这个阶段叫作感觉运动阶段。这个时候的心理运动特点主要是，婴儿通过自身的动作及与动作相联系的感知来认识外部世界，没有表象和言语，所以只能认识在眼前的物体。

这个阶段的孩子，只能认识父母，并用最简单的符号来表达自己的需要。

第二个阶段是在2～6岁的时候，这个阶段的心理运动叫作前运算时期的阶段。这个时候的心理运动特点是儿童产生了象征性的功能，开始摆脱对具体动作的依赖，可以凭借头脑中对事物表征与语言来进行思维。儿童已经开始认识到事物的存在不依赖于自己对事物的动作和感知。儿童对事物的认识容易受事物的现象所左右。这一阶段的思维是一种象征性思维，它一方面使儿童的思维摆脱了对动作的依赖，另一方面也使儿童的思维局限于现象的世界，从而缺乏逻辑性。

第三个阶段是在6～11岁的时候，这个时期的儿童认识事物的特点已经和上两个阶段有显著不同了，他们已经认识到一个事物的认知特征是无论如何也不会发生变化的，它们的量也永远不会发生变化。这个阶段的儿童，不仅能从别人的角度来看问题，而且对事物的本质性和类属关系都有了一定的认识。

第四个阶段就是形式运算的阶段。大约自11～12岁开始，到这一阶段，个体形成了完整的认知结构系统，能进行形式命题思维，智力发展趋于成熟。

随着年龄的增长，认知心理的发展也会不断成长，个性心理与性别心理就会凸显出来。个性心理是随着自己心理的成熟逐渐体现出来的东西，也是在自己的生活中逐渐体会出来的东西。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

德国间谍现形记——注意力

"注意"是我们心灵的唯一门户，意识中的一切，必然都要经过它才能进来。

——（俄罗斯）乌申斯基

注意是一种心理状态，它是意识的警觉性和选择性的表现。一切心理活动都必须有注意的参加，否则，就不能顺利有效地发生、发展。注意可以分为有意注意和无意注意两种。有意注意也称随意注意，是一种有目的、有准备，必要时还需要一定努力的注意。无意注意也称不随意注意，是没有准备的、自然发生的，也就是不需要任何努力的一种注意。有意注意和无意注意往往是交互进行的，因为任何单一的注意都不可能维持长久。

第二次世界大战期间，各国都十分重视间谍机构的活动，都希望在情报方面战胜对手，以期在整个战争中获取主动。同时，反间谍机构也都在积极活动。一次，盟军反间谍机关收审了一位自称是来自比利时北部的"流浪汉"。他的言谈举止使人怀疑，眼神也不像是农民。因此，法国反间谍军官奥克多认定他是德国间谍，可是他没有更有力的证据。奥克多决定通过审讯找到突破口。

审讯开始了。奥克多提出的第一个问题是："会数数吗？"这个问题很简单。"流浪汉"用法语流利地数数，没有露出一丝破绽，甚至在说德语的人最容易说漏嘴的地方，他也能说得很熟练。于是，他被押回小屋去了。

过了一会儿，哨兵用德语大声喊："着火了！""流浪汉"仍然无动于衷，似乎真的听不懂德语，照样睡他的觉。

后来，奥克多又找来一位农民，和"流浪汉"谈论起庄稼的事。这"流浪汉"谈得居然也并不外行，有的地方甚至比农民更懂行。

第二天，"流浪汉"在被押进审讯室的时候，显得更加沉着、平静。奥克多非常认真地审阅完一份文件，并在上面签字之后，抬起头突然用德语说："好啦，我满意了，你可以走了。你自由了。""流浪汉"一听到这话，长长地松了口气，像放下一个沉重的包袱。他仰起脸，愉快地呼吸着自由的空气，兴奋之情溢于言表。

"流浪汉"露出的欣慰表情，虽然是一刹那间发生的，却透露出他懂德语这一信息，使他露出了马脚。经过进一步的审讯，"流浪汉"最终承认自己是一个德国间谍。

这真是一场精彩的心理战。法国军官奥克多利用人的潜意识心理，转移德国间谍的有意注意，忽然用德语说释放他，引发他的无意注意，让他在不经意间露出得意忘形之色，暴露了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自己。

一般来说，突然发生变化的刺激会引起人们的无意注意。比如平常下班回家看见自己的孩子活蹦乱跳地玩，一般不会引起家长的注意，因为孩子一贯如此。可如果有一天回家，发现孩子无精打采，一个人在家里发呆，就会引起家长的注意。在背景中特别突出的人或事物能够引起人的注意，比如人群中的大高个子。不断变化的刺激，也能引起人的注意，比如电影中不断变化的镜头。

自己需要的东西，最容易引起人们的注意，就像故事中的“释放”命令对于那个德国间谍，使他无意地注意到，从而也在无意中暴露了自己的情绪。

注意是心理活动对一定对象的指向集中，没有注意的参与，任何心理过程、活动都不能正常进行。注意具有两个特点，即指向性和集中性。除了指向性和集中性以外，注意还具有广度、分配和转移等特性。因为思维特点的不同，不同的人所注意到的事物是不同的，也就是说，每个人的注意都有他自己的选择性。

注意是一种稳固的个性心理特征，在学习和工作中具有极为重要的意义。那么，怎样训练自己的注意力呢?

1. 明确目的任务

当我们对学习和工作的目的、任务有清晰的了解时，我们就会提高自觉性，加强责任感，集中注意力。即使注意力有时涣散，也会立刻引起自我警觉，把分散的注意力收拢回来。

2. 培养间接兴趣

注意与兴趣是孪生姐妹。有了浓厚的兴趣，就会在大脑皮层形成优势兴奋中心，使注意力高度集中。

3. 克服内外干扰

外部干扰，主要是指无关的声音分散注意的视觉刺激物以及人们感兴趣的事物等。内部干扰，主要是指疲劳、疾病、与学习无关的思想情绪等。克服内部干扰，除了要培养正确的思想、情感外，还要避免用脑过度，保持充足的睡眠，防止过度的身心疲劳；要积极进行体育锻炼，促进神经系统功能的完善，增强对各种外界刺激的适应能力，例如工作和学习时把桌子上的报纸杂志收掉，还要有意识地锻炼自己的意志，培养“闹中求静”的本领，使注意力能高度集中。

4. 变换学习活动

心理学的研究表明，单调的刺激最易使注意涣散，或降低注意效率，使人易感疲劳，甚至昏昏欲睡；反之，多样化的学习活动最能保持注意的稳定性，或提高注意效率，使人精力充沛，不易感到厌倦。因而在学习时，不要单纯地看，或单纯地读、单纯地写，这都有碍于注意的保持。要把看、读、写结合起来，交替进行，才能在大脑皮层上形成一个较强的兴奋中心，从而有效地维持自己的注意。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

猩猩的惊人智慧——顿悟

顿悟即是无念，何名无念，若见一切法心不染着，是为无念。

——慧　能

顿悟指的是通过观察，对情境的全局、对达到目标途径的提示有所了解，从而在主体内部确立相应的目标和手段之间的关系。

德国一位心理学家长期致力于猩猩的智力问题研究，他在担任猩猩研究站站长期间，发表了大量研究报告，揭示了猩猩的生活习性和学习本领。

猩猩研究中心有一只名叫沙尔的雄性猩猩，有一次，为了在它身上做一项特殊的实验，饲养员专门在某一个上午不给它吃任何东西，让它处于极度饥饿状态。午间过后，等到时机差不多成熟了，饲养员才把它领到一个房间，房间的天花板上吊着一串香蕉，沙尔即便站立起来也够不到。

沙尔一见香蕉便又蹿又跳，可怎么也够不着。它急得在屋子里来回打转，嘴里发出不满的吼声。这时候，饲养员在房间里放了一个大木箱、一根短木棒。沙尔犹豫了一下，它拿起棍子，试探着去够香蕉，可依然够不着。沙尔失望了，它沮丧地蹲在地上。就在它万般无奈的时候，突然，它直奔箱子，把它拖到香蕉的下面，然后又拿着那根短木棒，很敏捷地爬到了箱子上，轻轻一跳，香蕉就到手了。

几天之后，他们再次测试沙尔的学习本领。这次，他们把香蕉挂得更高，短棍换成了一个小木箱。

沙尔一开始仍然沿袭上次得到的经验，它把大箱子搬到香蕉下面，然后爬上去，但它并没有跳起来去抓香蕉，因为香蕉太高了，无论如何也是够不着的。

它茫然地坐在箱子上，有些不知所措。突然，它又跳了下来，抓住小箱子，拖着它满屋子乱转，同时发出愤怒的怪叫声，并用力地踢打墙壁。等到它气撒得差不多的时候，它忽然像明白了什么似的拖着小箱子来到大箱子跟前，稍微一用力，便将小箱子扔在了大箱子上面，然后迅速爬了上去，解决了难题。

除此之外，这位心理学家还设计了许多不同的难题让猩猩解决。猩猩似乎能时不时地突然在某个关键时刻想到解决问题的办法，最后，这位心理学家解释说，这是猩猩在脑海里对形势的重塑。他将这种突然的发现叫作“顿悟”，定义为“某种相对于整个问题的布局而出现的完美解决方法”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

通过一系列实验，这位心理学家还发现顿悟式学习不一定依靠奖励，而且当动物得到某种顿悟时，它不仅知道用顿悟得到的知识来解决当时的问题，而且可以有一定程度的融会贯通，甚至举一反三，把稍加改变的方法应用到其他不同的情形之中。按照心理学的术语来说，顿悟式学习能进行“积极传递”。

和珅为什么受宠——同理心

己所不欲，勿施于人。

——孔　子

同理心又叫“同感”，指能设身处地地体验他人的处境，对他人的情绪和心境保持敏感和理解。

和珅是我国历史上有名的大贪官，而且还是一个劣迹斑斑的奸佞小人。可是，就是这样一个奸佞的大贪官得到了乾隆皇帝长达20多年的宠信，这是为什么呢?

其实，和珅之所以得宠一定程度上得益于他是一位善解人意的心理大师，他总是能够“想乾隆之所想，急乾隆之所急”。

乾隆皇帝喜欢吟诗作赋，而和珅也在很早的时候就下了很大工夫来收集乾隆的诗作，并对其用典、诗（词）风、喜用的词句了解得一清二楚，闲来还有所唱和，这让乾隆对他另眼相看。要知道，和珅作为一个满族人，却能在诗赋上有所建树，这可不是件容易的事情。

乾隆母亲去世时，和珅表现得非常出色。他并不像其他皇亲国戚、官宦臣下那样一味地劝皇上节哀，或说一些无关痛痒的话。和珅只是默默地陪着乾隆跪泣落泪，不思寝食，几天下来人就搞得面无血色，形容枯槁。能如此与皇帝同感共情的人，满朝文武中也就和珅一人，因此，他深受乾隆皇帝宠信。

一次乾隆出游，途中忽命停轿却不言为何，别人都很着急。和珅知道后，立即找到一个瓦盆递进轿中，结果让乾隆非常高兴，溺毕继续起驾。一路上，所有的人全都非常佩服和珅脑子的灵活，取悦龙心有术。

乾隆是一个非常诙谐的人，总是喜欢和大臣们开玩笑。因此，和珅就经常给乾隆讲一些市井的俚语笑话，使得龙心大悦，而这些，绝对不是一般军机大臣所能做到的。

清人笔记中有这样一则故事：按照惯例，顺天（指北京）乡试《四书》考题，例由皇上钦命，由内阁先期呈进《四书》一部，命题完毕，书归内阁。有一次，乾隆在命题之后，由内监捧着《四书》送还内阁。途中正好遇到和珅，于是，和珅便打听起皇上命题的情况，内监又不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

敢多言，只说皇上手批《论语》第一本，在快批完的时候，就微笑着开始书写。

和珅听了沉思片刻，就立刻想到乾隆肯定批的是“乙酰”一章。因为乙酰两字包含“乙酉”二字，而那年乡试就是在乾隆乙酉年举行。和珅便以此通知他的弟子们，结果正如和珅所料，那年的乡试考题果然是“乙酰”一章。从这一点上，足以看出和珅“以帝心为心”，功夫非同寻常！

和珅同感共情的能力在心理学中称为“同理心”。同理心这个概念最初是由美国的临床心理学家罗杰斯针对医患关系中的医生而谈的，如今已扩展到医患关系双方及普通的人群之中了。同理心又译作“移情”“同感”“共情”等，是指能设身处地地体验他人的处境，对他人的情绪和心境保持敏感和理解。在与他人交流时体验到对方的内心世界的感受，并能对对方的感情做出恰当反应。而且，这种共情层次越高，感受越准确、越深入时，它不仅能帮助人们更好地理解对方，缓解情绪状态，更能促进双方的自我理解和双方深入的沟通，自然也就能建立起一种积极的人际关系和有助于问题的解决。

通常，一个具有同理心的人对周围的一切事物都会产生一种关心和了解的心理趋向。当自己在与他人在认识上出现了分歧时，能够真诚地尊重对方，并容忍这种差异；当自己在与他人在行为上出现摩擦时，能善意地理解对方，并分担由此而产生的各种心理负担。因此，这便会使人感受到这种力量在支撑着他或是她，使他们感觉到无论说什么都会得到宽容和尊重，并由此而增强了自己的自信心，从而获得愉快的心理体验。缺乏同理心的人是不能从他人的角度出发去理解他人的，他们常常不能接受别人的观点，却一定要求别人接受他们的观点。对这样的人，人们自然就会“敬而远之”。

女王与妻子——角色转换

世界是个舞台，各种角色都有人扮演。

——（英国）托·米德尔顿

角色转换就像演员在舞台上扮演不同的角色一样，人处在不同的社会地位，从事不同的社会职业都要有相应的个人行为模式，即扮演不同的社会角色。因此，社会角色就是个人在社会关系体系中处于特定的社会角色转换位、并符合社会要求的一套个人行为模式。

维多利亚是英国历史上有名的女王，但是她私下和丈夫阿尔伯特亲王相处，不免也有一般家庭的争执场面。

有一次，他们夫妇又吵架了，丈夫阿尔伯特愤而回到卧室，并且关上了门。事后维多利亚

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

女王想想，知道是自己理亏，就在房间外敲门，打算向丈夫道歉。

“谁?”女王在敲门后，听到丈夫这样问道。

“英国女王!”

可是屋内没有任何回音，于是女王又敲了敲门。

“谁呀?”

“我是维多利亚。”

可是对方依旧没有回答。

最后，维多利亚又敲了敲门，温柔地说道：“对不起，亲爱的，开门好吗?我是你的妻子。”

这回房门从里面打开了。

上面的故事告诉我们，每个人在不同时刻、不同场合会扮演不同的角色。在家里，维多利亚女王就是妻子，她不再是女王。在社会中，每个人都要扮演几种角色，如果弄错了场景，这些角色之间就会发生冲突，能否处理好这些冲突，决定了我们社会角色扮演的成功与否。

每个人都要在社会中扮演属于自己的社会角色。当个人在所履行的两个或多个社会角色之间或角色与人格之间，有难以相容感时，就发生了角色冲突。

消除角色冲突，可以采取如下几项方法：

1. **防止角色混同**

不同角色的权利与义务是各不相同的，不能混为一谈，应当区别对待。如在与异性交往中，男性要把妻子、女朋友、女同事区别开来；同样道理，女方也要对丈夫、男朋友、男同事区别对待。

2. **学会换位思考**

考虑和处理问题时，要站在他人的立场，将心比心、设身处地地体验不同于自己的别的角色的需求、遭遇和感受。比如丈夫站在妻子的角度，妻子站在丈夫的角度，下级站在领导的角度，领导站在下属的角度，这样自然就能消除角色冲突，促进人际关系的和谐。

3. **做好角色转换**

我们在角色转换后，应当及时对所承担角色的权利与义务有明确的认识，对该角色应有行为做出清晰的理解，以求顺应变化，尽早进入新角色，转换角色行为。在单位时是领导，习惯于发布命令、指挥别人，但回到家里，履行作为丈夫和父亲的职责时，就不能一味地严肃正经。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第二章·

为什么这个社会充满了不安——社会心理学

黑猩猩的政治——动物心理

我赞同动物均有其权利，如同人类均有人权一样。这才是扩充仁心之道。

——（美国）林肯

研究动物心理的发生和发展属于动物心理学或比较心理学的范围，与生物学特别是动物学相交叉。动物心理发生和发展的历史是人类心理发展的前史。动物心理学研究从低级动物到类人猿为止的心理是怎样发生的，又是怎样在适应自然的情况下逐步从低级形态（受刺激性）向高级形态（思维的萌芽）发展的。

在荷兰的一家动物园中饲养着25只黑猩猩，最初的1号雄性叫作麦克，2号叫马力，3号是一只年轻的雄性，叫作杰里。

麦克享有首领的一切权力和尊荣：它可以优先进食，可以指挥其他的猩猩，所有的雌性猩猩都是它的王妃，当它竖着毛、迈着沉重而有节奏的步子走向任何一只猩猩的时候，没有谁敢坐着不动，都要起来给它让路。

不久，2号马力开始向麦克示威——跺脚拍地围着它转，甚至敢在它面前与雌性交配。马力在一次最猖狂的示威中，响亮地拍了麦克一下就跑掉了。麦克似乎不能容忍了，全身的毛都竖了起来，但不去追马力，而是去拥抱在场的每位雌性，特别是狠狠拥抱一个地位最高的叫作妈妈的雌性。

此举之后，这些雌性黑猩猩都起来跟着麦克去追击马力，把它赶到了树上。从此以后，马力不再直接向麦克示威，而是更多地接近雌性，常常追逐和攻击与麦克亲近的雌性。在此期间，杰里也常常冒出来帮助马力，同时，杰里也不再向麦克作恭谨的问候，而对马力更加恭顺了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这种变化的过程有段时间，直到麦克越来越孤立，终于在一天夜里，3只雄猩猩在睡觉的笼子中爆发了战争。

第二天早上，负了伤的麦克一副沮丧的样子——它失去了头领的位置。

以后的日子里，麦克和杰里一起向马力献殷勤。但是不久，杰里对马力越来越不恭顺，常向它竖毛示威。

最终，麦克和杰里站到了一起，雌性猩猩们也和马力逐渐疏远。马力遭到了麦克曾经受到的那种孤立，时时表现出忧郁和不安的神情。不久在夜里又发生了血腥的战斗，人们发现的时候，马力已经躺在血泊中奄奄一息。马力最后没有被救活。

动物心理是比较心理学家们所关注的内容，它们通过比较人与动物的心理，来解释心理起源和发展的原因。

以上故事是比较心理学弗朗斯·德·瓦尔在荷兰阿纳姆的一个动物园对黑猩猩进行长期观察记录的一部分。他对灵长类进行潜心研究，其研究著作的题目是《黑猩猩的政治》。他断言，政治是唯一描述黑猩猩复杂群体关系的词语，“黑猩猩的社会组织太像人类了，简直难以置信”。

每位灵长类学家，都会告诉你黑猩猩难以想象的机敏，一个对另一个的巧妙控制，小的雄性向大的雄性求宠以及同盟的变换和秘密的接管。理论认为在人类历史的最初阶段，正是这样的社会交往——复杂的等级体制的形成——推动人脑飞跃似的向前发展。

灵长类学家描述黑猩猩的行为时写道，居主导地位的雄性具有人的特征，是“克制的、狡猾的、合作的”，它们“从来不会打无准备之仗”。

黑猩猩还是高度的机会主义者，它们从不像哈姆雷特那样犹豫或拖延时间。它们如果在竞争对手身上看到弱点，会立刻加以利用。

猩猩是讲战略的。它们表现出我们人类具有的虚伪和欺骗的本性。德·瓦尔认为，雄猩猩经常形成它所谓的“三人同盟”。德·瓦尔就像描述一个政治风云人物那样，描述了一个德高望重的领头雄猩猩如何被一个年轻的对手赶下权力的宝座，结果岌岌可危的首脑不得不与另一个强大的猩猩结成同盟，推翻觊觎权力的人。

黑猩猩用这样的联盟形成它所谓的“最小获胜联盟”。他指出，雄猩猩结盟是为了获得统治地位，而雌猩猩更愿意与它们喜欢的雌性结盟，尽管这些雌性不一定能帮助它们提高地位。雌猩猩形成一种身份序列然后维持这一序列。同时，它们也需要食物，经常为了食物而交配。

像所有动物一样，黑猩猩从自身基因考虑，选择最恰当的方式交配，欺骗被认为是这种自我利益的不可分割的一部分。一个雄猩猩在同领头雄猩猩的一个妻妾偷偷交配之后，会过分热情地拜倒在领头雄猩猩面前，而后者根本就没有注意到发生的一切。黑猩猩企图推翻现有秩序，它就会在领头雄猩猩面前表现得很恭敬，同时秘密地与其他猩猩形成同盟。在权力斗争中寻求群体支持的雄猩猩开始梳理雌性，而且同它们的幼崽玩耍，这是一反常态的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

勒温的拓扑理论——动机的拓扑理论

好理论最实际。

——（美国）库尔特·勒温

库尔特·勒温1890年9月9日生于普鲁士波森省的一个小村庄。兄弟姐妹4人，他排行第二。父亲拥有并经营一家百货店。1905年，全家迁往柏林，他在柏林上完中学后进入弗莱堡大学计划学医，但很快他放弃了这种想法，在慕尼黑大学上了一学期，于1910年回到柏林，在柏林攻读心理学博士学位。

他的主要教授卡尔·施通普夫是一位深受尊重的实验心理学家。勒温在1914年完成博士生必修课后，作为步兵在德国军队服役4年，他从士兵一直提升为中尉。战争结束后，他回柏林大学在心理研究所做教员和研究助教。他是一个善于激发学生兴趣的教员，很多学生纷纷跑到他班上，并在他的指导下做研究工作。

在柏林大学，他和完形心理学的两位奠基人马克思·韦特海默和法沃尔夫冈·克勒相识。他受到他们观点的影响，但没有成为完形心理学家。此外，他也受到弗洛伊德精神分析法的影响。1926年，他晋升为教授。在柏林大学期间，勒温和他的学生们出版了一系列精彩的论文。

希特勒掌权时，勒温在斯坦福大学任访问教授。他用很短时间回德国料理私事后又回到美国度过他的后半生。他在康奈尔大学任儿童大学教授两年。之后，他被任命为艾奥瓦州立大学儿童福利所心理学教授。1954年，勒温接受麻省理工团体动力学研学中心教授和主任的职位。同时，他还是美国犹太人会议的社会关系委员会主任，该会从事社会问题研究。1947年2月12日，他因心脏衰竭于马塞诸塞州纽顿维尔突然逝世，终年56岁。

勒温的心理学研究活动可分为3个时期：

1. 在柏林时期，他根据大量有关成人与儿童实验，提出了他的动机理论。他着重研究和分析了学习和知觉的认识过程、个体动机和情绪的变动等问题。

2. 在艾奥瓦州立大学时期，勒温的理论兴趣和研究重点放在奖励、惩罚、冲突和社会影响等人际关系方面。他进行了关于领导、社会气氛、群体标准和价值观念等群体现象的研究。他在这一时期的重要成就之一，是关于民主与专制领导条件下的儿童群体的研究。

3. 在麻省理工群体变动研究中心时期，他分析了技术、经济、法律和政治对策群体的社会约束，研究了工业组织中的冲突与群体之间的偏见和敌对行为等方面的问题。

勒温对现代心理学，特别是社会心理学，在理论与实践上都有巨大的贡献。他在意志动机

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

方面进行了大量的研究，弥补了格式塔心理学在情绪与意志方面研究的不足。他对志愿水平问题进行了深入的实验研究，这些研究证明人们在活动中成功或失败的体验在很大程度上取决于人的志愿水平。

他很重视社会心理学的研究。他的实验证明，在民主领导作风下的工作效果比在专制或放任的作风下都要好。他最后的一大成就，就是他为群体动态研究中心设计了“行动研究”计划。他接触了许多组织与个人，这些组织和个人都希望改进工业与社会团体中的群体关系，因此，他认为有必要进行很多研究。

勒温曾提出心理学的许多理论。他认为应该用“拓扑学”和“向量分析”的概念来阐明心理的现象。“拓扑学”可以帮助了解在一个特殊的生活空间之内可能发生的某些事件，或可能发生某些事件，而向量分析是进一步明确在一个特殊的个案之内，哪些事件有可能实现。

漂亮的优势——光环效应

尺有所短，寸有所长。

——屈　原

20 世纪 20 年代，美国心理学家爱德华·桑戴克曾经做过这样一个实验：他请了 4 名演员来协助他们的研究，两男两女，其中一位男士英俊潇洒，另一位则比较普通，但并不难看。两位女士中，也是一位如花似玉，另一位长相一般。

在应聘之前，心理学家特意地把他们的学历背景、工作经验全都做得基本一样，还对他们进行了训练，使他们在面试时表现一致。在他们的安排下，每次都是长相普通的面试在先，然后是长相出色的。

女士面试的其中有一个是公司前台的接待员。长相一般的女士先面试的时候，面试者是位男士，他先问其打字速度，回答说每分钟 50 字，错误为零，面试者连声说不错不错。面试者告诉对方，本公司的作息时间是朝九晚五，中午一小时午餐时间，一点钟准时回公司上班。该类工作的薪水一年是 35000 美元左右。结束时面试者说，他对她的技能很佩服，下星期一会给她回话。

第二天，长相出众的女士去同一公司面试，着装、公文包与那位长相平平的女士完全一样。她坐下来没几分钟，面试者突然压低了声音，问她在别的地方还有没有面试，她点头说还有几个，面试者就很严肃地问她能不能将其他的面试取消，因为他已决定将她录用。同时他告诉她公司的午餐时间为一小时，但又说，其实这个时间可以灵活掌握。同时他说，该工作的薪

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

水每年是37000美元左右，希望她能答应上班。

接连几次实验下来，情况都相似。心理学家推测是不是因为面试者是男性，所以对女性的容貌特别敏感，于是他们为两位女士安排了主管是女性的应征工作。那位女主管也要招一名接待员，在面试长相出众的应聘者时，她说："我觉得你做接待员有点大材小用了，看你的外表，我觉得你做我的私人秘书会更合适。"私人秘书比接待员要高几级，没想到这位女主管更受容貌的影响！

而两位男士那边，他们去面试的工作中其中有一个是股票经纪人。那个长相普通的男士先去面试，面试者问了几个简单问题后，就说我觉得你还不错，下星期一等通知。然后便轮到长相英俊的男士面试。该男士在走廊里就碰到了面试者，面试者一看见他，就脱口而出："你长得就像一个股票经纪人！"几个简单的问答下来，面试者就对他说："你下周一可以来上班了，现在去人力资源部办手续。"

心理学家在实验结束后，邀请四位假定应聘者以及他们的面试者一起商讨关于容貌对就职的影响，结果只有那位面试前台接待员的男士和那位面试股票经纪人的女士来了。心理学家问那位前台接待员面试者，为什么录用了长相出众的应聘者？面试者矢口否认是看中了女演员的容貌而录取了她。

心理学家分析，这是所谓的"光环效应"——当我们看到一个长相出色、气质不凡的个体时，常常会情不自禁地将其他一些良好的质量加之于对方，比如容貌好的人嗓音也格外甜美，回答问题的水平也高过常人。

在日常生活中，我们常常会遇到这样一种现象，当一个人对另一个人的某些方面有了好的印象之后，就会认为这个人一切都好；反之，若先发现了某个人的某些缺点，就可能认为这个人什么都不好。总之，这个人某一方面的优点就像给他戴上了一个闪亮的光环，使得他的其他方面也变得更加完美了。这种现象在社会心理学中被称为"晕轮效应"或"光环效应"。

孩子们受到的不公平待遇——过度理由效应

激励是一种策略，更是一种艺术。

——（美国）德西

在一个小乡村里，有位老人在那里休养。刚开始的一段时间里，这里非常安静，但不知道从哪一天开始，住在附近的几个孩子总爱到这里玩耍，整天在那里互相追逐打闹，吵得老人无法好好休息。于是，老人不时地出来阻止，却根本不管用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有一天，老人想到了一个办法。他把孩子们都叫到一起，然后拿出一些零钱。并告诉他们，谁叫的声音越大，谁得到的报酬就越多。于是，10 多个孩子就在那里拼命地叫着。而老人也根据孩子们每次吵闹的情况，给予他们不同的奖励。

这种情况持续 3 周之后，来这里吵闹的孩子们习惯了这种获取奖励的方式。这时候，老人开始逐渐减少所给的奖励，立刻有几个孩子反对，他们觉得不应该减少自己的奖励。但无论他们怎么说，老人始终不妥协。孩子们没有办法，觉得奖励虽然少点，可也总比没有奖励要强得多了。结果，又过了 1 周左右，老人拒绝向他们支付奖励。而且无论孩子们怎么吵，老人一分钱也不再给了。

于是，孩子们全都认为这实在是太可气了，自己受到的待遇越来越不公正，觉得“不给钱了谁还给你叫，那样不是明摆着自己吃亏吗”。从此之后，孩子们再也不到老人所住的房子附近大声吵闹了，即便有时候路过老人住的地方，也全都静悄悄地离开了，他们认为，就应该这样回复老人对自己的不公正。

上述故事中的老人所利用的，就是社会心理学上所说的“过度理由效应”。老人提供了一个对孩子们有足够吸引力的理由，把这些孩子引进了一个心理学上的误区，使他们用外在理由（得到报酬）来解释自己的行为（吵闹），那么，一旦外在理由不再存在（没有报酬了），这种行为也将趋于终止。

过度理由效应是由一个叫作德西的心理学家提出的。1971 年，德西和他的助手使用实验方法，很好地证明了过度理由效应的存在。他以学生为实验对象者，请他们分别单独解决诱人的测量智力的问题。

这一实验分三个阶段：

第一阶段，每个实验对象者自己解题，不给奖励；

第二阶段，实验对象者分为两组，实验组每解决一个问题就得到 1 美元的报酬；

第三阶段，自由休息时间，实验对象者可以自由活动。目的是在考察实验对象者是否维持对解题的兴趣。

最终结果显示，与奖励组相比较，无奖励组休息时仍继续解题，而奖励组虽然在有报酬时解题十分努力，而在不能获得报酬的休息时间，明显失去了对解题的兴趣。

实验说明，过度理由将会在每个人的身上发生作用，人们为了使自己的行为看起来合理，总是喜欢为发生过的行为寻找原因，在这个过程中，还往往先找那些显而易见的。如果找到的理由足以对行为作出解释，人们也就不再往更深处追寻了。

其实，过度理由效应也给了我们两点启示，分别是：

1. 不要止步于任何外部理由，而要深入发掘外在理由背后的原因，哪怕这种理由看上去是一种无稽之谈。

2. 如果我们希望某种行为得以保持，就不要给它过于充分的外在理由。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“被精神分裂”的心理学家——刻板印象

信念的固定性不仅可能反映思维的一贯性，而且还可能反映思想的惰性。

——（俄罗斯）克留切夫斯基

某日，一个衣着整洁、文质彬彬的中年人来到美国东海岸一家著名的精神病院，要求到门诊就医。

他告诉给他接诊的精神病医生，说自己很多天以来一直幻听：这些声音时隐时现，时大时小，但“就我所能分辨的是，它们好像在说‘真的’‘假的’和‘咚咚’”。精神病医生初步判断他患了精神分裂症，并且立即批准他住院。

这个中年人住院后，没有再提及那些声音，而且行为都十分正常，但医院的医生仍然认为他是精神病患者，护士们还在他的病历卡上面记录了这样一句：“病人有写作行为。”

奇怪的是和这个中年人同室的几个病人一开始就不认为这个中年人是精神病人，其中的一位甚至说：“你看上去根本不像一个疯子，你可能是个记者，或者是个大学教授。你是来医院体验生活的吧?”

事实上，这个中年人真的是一位大学教授，而且是一位心理学教授。这位病人说对了，而精神病医生却在自己的专业上犯了错误。

原来，这是美国某大学心理研究所进行的一项心理学实验，这项实验的主要目的是研究精神病医患之间的相互影响。当时，参加实验的人员除了一位心理学教授之外，还有 7 名年轻的心理学工作者。他们分别来到东海岸和西海岸的 12 家医院，全部声称自己幻听，结果无一例外地被当作精神病人给关进了医院。

住进医院之后，无论是言谈还是举止，他们立即表现得像个正常人。然而，就像那位心理学教授一样，这些人在医生的眼里是标准的“病人”，有的甚至被视为最危险的“病人”，因为他不吵不闹，还不停地写作、记笔记；在病人的眼里，他们则都是正常人，是有学问的人。

正是由于这种特殊身份，他们得以公开地观察医生对病人的态度和行为。他们观察的情况令人震惊：精神病院的医生和护士一旦认为某个病人患有精神分裂症，对于该病人日常生活中的一切举动，就一律视为反常行为：写作被视为写作行为，与人交谈被视为交谈行为，按时作息被视为嗜睡行为，发脾气被视为癫狂行为，要求出院被视为妄想行为，等等。结果，他们出院时费了很大的周折，从要求出院并一直做出正常表现平均 20 天，才得以离开医院。

上述故事中这种匪夷所思的情况其实就是我们社会生活和人际交往中常见的一种心理效

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

应，即刻板印象。刻板印象指的是人们对某一类人或事物产生的比较固定、概括而笼统的看法。比如美国极端的种族主义者认为黑人都是懒惰和邪恶的，我们还常听人说的“意大利人比较浪漫”“女人比较善变”等，实际上都是给同一人群“贴标签”，也就是对这个群体的“刻板印象”。

刻板印象的形成，主要是由于我们在人际交往过程中，没有时间和精力去和某个群体中的每一个成员都进行深入的交往，而只能与其中的一部分成员交往，因此，我们只能“由部分推知全部”，由我们所接触到的部分，去推知这个群体的“全体”。

“物以类聚，人以群分”，居住在同一个地区、从事同一种职业、属于同一个种族的人总会有一些共同的特征，因此，刻板印象一般说来都还是有一定道理的。刻板印象毕竟只是一种概括而笼统的看法，并不能代替活生生的个体，因而“以偏概全”的错误总是在所难免。如果不明白这一点，在与人交往时，就会像“削足适履”的郑人，宁可相信作为“尺寸”的刻板印象，也不相信自己的切身经验，就会出现错误，导致人际交往的失败。

飞机将推迟一小时着陆——留面子效应

两利相权取其重，两弊相权取其轻。

——谚　语

在一架由美国纽约飞至法国巴黎的航班上，坐满了来自各国的乘客。他们都是为即将开幕的巴黎服装节而去的。一路上，他们各自谈论着自己感兴趣的话题。眼看这次完美的旅途即将结束，飞机已经到达了巴黎上空，估计马上就要着陆了。乘客们都开始兴奋起来，有的乘客干脆开始整理自己的衣服了。于是，整个机舱里非常热闹，有的补妆、有的整理杂志、报纸……每个人都希望自己能以干净利索、漂亮妩媚的形象进入巴黎。

此时，飞机上的乘务人员向大家报告道：“由于机场拥挤，飞机暂时无法降落，着陆时间将推迟一小时。因此，给大家带来了不便，请各位见谅。”

这个消息刚一发出，机舱里马上就响起了一片喧嚷抱怨之声。尽管如此，乘客们也不得不做好在空中等上一小时的思想准备。可是让人意外的是，没过几分钟之后，乘务人员又向乘客宣布：“由于机场部门的积极调整，预计本班飞机的晚点时间将缩短到半个小时。”听完这个消息，所有的乘客都如释重负地松了口气，毕竟相较于等待一个小时来说，等待半个小时已经好太多了。

又过了几分钟，乘客们还没有从刚才的宣布中回过神来的时候，再次听到机上的广播说：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

"告诉各位乘客一个好消息，最多再过10分钟，本机就可以安全着陆了。"这下子，乘客们个个喜出望外。虽然飞机最终仍是晚点了，但是，乘客们反而感到非常庆幸和满意。

在上述的故事中，就是"留面子"效应发挥了作用。留面子指的是在向别人提出自己真正要求之前，先向别人提出一个大要求，待别人拒绝之后，再提出自己真正的比较小的要求来，别人答应自己的可能性就会增加。

心理学家认为，留面子效应的产生主要是因为人们在拒绝别人的大要求时，感到自己没有能够帮助别人，损害了自己富有同情心、乐于助人的形象，辜负了别人对自己的良好愿望，会感到一点内疚。这时，为了恢复在别人心目中的良好形象，也达到自己心理的平衡，便欣然接受了第二个小一点的要求。

在销售、募捐以及生活中的诸多方面，都可以使用留面子效应，但这也不是放之四海而皆准的。它是否会发生作用，关键在于双方关系的亲密程度以及你的需求的合理程度。如果既无责任，又无义务，双方素昧平生，却想别人答应一些有损对方利益的事情，这时候"先大后小"也是没有用的。

震惊全美的凶杀案——责任分散效应

动手的人和袖手旁观的人比较，袖手旁观的人更坏些。

——（法国）雨果

1964年3月13日晚上，在美国纽约郊外一个公园附近的某公寓前，发生了一起震惊全美的谋杀案。

一位叫朱诺的年轻的酒吧女经理，在凌晨3点结束工作回家的路上，被一不相识的男性杀人狂杀死。这名男子作案时间长达半个小时，而且，她当时也绝望地叫喊、呼救："有人要杀人啦！救命！救命！"

她的呼救声，惊扰了附近大部分住户。这时候，好多屋子全都亮起了灯，有的甚至还打开了窗户，向外窥探到底发生了什么事情。

由于有很多人家都往这里看，心虚的凶手被吓跑了。住户们看了半天，没发现歹徒，就又关上窗户、电灯，进入梦乡。

当这一切恢复平静之后，凶手返回作案现场，朱诺又开始大喊大叫。接着，附近的住户又打开了电灯、窗户，凶手又被吓跑了。

就在所有人，甚至连朱诺自己都认为，一切都已经过去，自己也已经安全了的时候，凶手

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

竟然又一次出现在她面前。尽管她再一次地大声呼救，她的邻居中至少有40多位到窗前观看，但没有一人前来救她，甚至没有一人打电话报警。于是，她就这样被杀死在自家门前的楼梯上。

这件事引起纽约社会的轰动，也引起了社会心理学工作者的重视和思考。人们把这种现象称为“责任分散效应”。

对于责任分散效应形成的原因，心理学家进行了大量的实验和调查，结果发现，这种现象不能仅仅说是众人冷酷无情，或道德日益沦丧的表现。因为在不同的场合，人们的援助行为确实是不同的。如果有许多人在场的话，帮助求助者的责任就由大家来分担，造成责任分散，每个人分担的责任很小，旁观者甚至可能连他自己的那一份责任也意识不到，从而产生一种“我不去救，有别人去救”的心理，造成“集体冷漠”的局面。

是什么杀死了那个年轻人——群体冷漠

人情冷漠是最大的文明杀手。

——谚 语

在日本福冈，有位精神分裂症患者从医院逃回家里之后，家人都极力打算把他再次送入疯人院。结果，患者恼怒之下爬上9楼的屋顶准备自杀。他的行为引来近2000人的围观，而那些消防、警察们也都展开了营救行动。但是，由于患者的情绪非常激动，任何一丁点儿的忽视就会导致非常严重的后果。就这样，双方逐渐进入对峙状态。

时间在一分一秒地流逝着，将近3个小时过去了，警察仍无法采取有效措施。这时候，围观的人们有些不耐烦了，不断有人大声嘲笑，起哄的人数也越来越多，其中，有一多半中青年人在那里大喊：“跳啊，跳啊！”“跳完了我们还要回去工作呢！”“不敢跳的话就赶快滚下来。”

人群中叫喊声此起彼伏，却没有一人对患者加以劝说和开导，反而都催促他快点跳下来。这时候，患者从心理上已经开始绝望了，他气愤地抓起一块砖头，使劲地向楼下起哄的人们砸去。然而，这一砸，不仅没有砸醒那些对生命的冷漠、麻木人们的良知，反而使他们变本加厉地叫骂起来。现场一小部分有良知的人们和警察都很气愤，但又不能对起哄者做出处理，只能厉声制止。

这时候，患者已经丧失了赖以维系其情绪和心理平衡的外在支持，觉得自己陷入了一个无法忍受的情境中，感到痛苦不堪，不能自持，彻底地绝望了，终于在一片起哄和催促声中纵身跳下，随着一声闷响，当着众人的面，重重地摔在了冷冰冰的水泥地上，经抢救无效身亡。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这时候，人群中居然传来了喝彩声："好！有我们武士道的精神，敢作敢为。"这件事给患者的父亲造成了很大刺激，事隔多年后，每每提及，他都会对众人的冷漠愤慨万分，嘴里不停地念叨着："是他们'杀'了我的儿子。"

上述的悲剧，说到底是从众心理和冷漠行为造成的。众多的围观者对于人命关天的事，怀着看热闹取笑的心态，只是想看他是怎么跳楼的，怎么摔死的。很多人只是因为从来就没有目睹过自杀这一惊心动魄的场面，也为给自己平淡的生活平添一些茶余饭后的"见闻"，而采取了那种态度。由此可见，其人情冷漠程度。

这些迫使年轻人最终自杀的起哄者到底是抱持着怎样的心态呢？这里我们就来简单分析一下：

1. 从众心理下的从众行为。社会心理学认为，从众行为是由于在群体一致性压力下，个体放弃自己的道德原则，改变了原有的态度，采取与大多数人一致的行为。这是个体寻求一种试图解除自身与群体之间的冲突，增强安全感的一种手段。因为人云亦云总是安全、不担风险的，所以在现实生活中不少人喜欢采取从众行为，以求得心理平衡，减少内心冲突。

2. 责任分散，意思是当很多人共同面对一个任务或者一件事情的时候，人越多个人需要承担的责任就越小，个人隐藏在群体中，往往出现偷懒或者冷漠等消极的心理状态。单独的个体往往更具有道德责任感，并更有可能做出利他行为，可以毫不犹豫地付出代价，有时甚至是生命。

3. 群体冷漠行为，这算是最关键的。在紧急、危险的情况下，个人明知他人受到生命和财产的威胁而需要得到自己的帮助时，却持坐视不管、袖手旁观的态度。这样的冷漠行为，直接导致了人们选择了从众以及不愿承担责任。

给总统送书——名人效应

崇拜往往是朦胧的，距离恰好产生朦胧感。

——郑渊洁

一位出版商手里压有一批滞销书，过了很久都不能脱手。万分着急的时候，他忽然想出了绝妙的主意——"给总统送去一本书"。

第二天他便把书送了过去，然后三番五次地去征求意见。可整天忙于政务的总统根本就没有时间看他送来的书，所以，不愿与他有过多的纠缠，便随口回了一句："这本书不错。"

出版商听了之后，非常高兴，回去之后便大做广告："现有总统喜爱的书出售。"于是这些

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

书立刻被一抢而空。

可没过多久，这位出版商又有书卖不出去了，于是，他又送了一本书给总统。总统上了一回当，想奚落他，就说："这本书糟透了。"出版商听了之后，脑子一转，又立刻跑回去做了这样一则广告："现有总统讨厌的书出售。"又有不少人出于好奇争相购买，结果，所有的滞销书被一抢而空。

第三次，出版商又将书送给总统，总统接受了前两次教训，便不作任何答复。出版商却又大做广告："现有令总统难以断定的书，欲购从速。"居然又被一抢而空。搞得总统哭笑不得，而商人却赚了大钱。

上述故事讲述的是受到名人的暗示，从而产生的信服和盲从现象，也就是名人效应。名人效应，是指名人的出现所达成的引人注意、强化事物、扩大影响的效应，或人们模仿名人的心理现象的统称。名人效应已经在生活中的方方面面产生深远影响，比如名人代言广告能够刺激消费，名人出席慈善活动能够带动社会关怀弱者等。

名人效应的产生依赖于名人的权威和知名度，名人之所以成为名人，在他们那一领域必然有其过人之处。名人知名度高，为世人所熟悉、喜爱，所以名人更能引起人们的好感、关注、议论和记忆。由于名人是人们心目中的偶像，人们都有羡慕名人、模仿名人的心理，所以由名人作出的示范作用效果会非常显著。

偷车贼的心理——破窗效应

亡羊而补牢，未为迟也。

——刘　向

1969年，美国斯坦福大学心理学家菲利普·辛巴杜曾做过这样一项有趣的"偷车实验"：他找来了两辆无论是款式还是别的，全都是一模一样的汽车，然后，他就叫人把其中的一辆汽车停在比较贫穷、杂乱的底层人群聚集的街区，而另外一辆则停在中产阶级的小区里。

然后，他又派人去底层人群聚集的街区，把停在那里的汽车的车牌摘掉，顶棚打开。然后安排人手在那里监视，但对任何事情都不加干涉。结果一天之内汽车就被人偷走了。

停放在中产阶级小区的那辆汽车，则过了一个星期也安然无恙地停放在那里。但是，当菲利普·辛巴杜教授再次让人用锤子在这辆汽车的玻璃窗上敲了个大洞之后，仅仅过了几个小时，汽车就被小偷给偷走了。

以这项实验为基础，政治学家威尔逊和犯罪学家凯琳提出了一个"破窗效应"理论，认

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为，如果有人打坏窗户玻璃，而窗户得不到及时的维修，别人就可能去打烂更多的窗户。久而久之，这些破窗户就给人造成一种无序的感觉。在这种公众麻木不仁的氛围中，犯罪就会滋生、繁荣。

角度不同，道理相似，“破窗理论”不仅仅在社会学领域中有所应用，而且现在也被广泛应用于现代企业管理和教育管理等诸多领域中。环境具有强烈的暗示性和诱导性，必须修好“第一扇被打碎的玻璃窗户”。

如果说“偷车实验”和“破窗理论”更多的是从犯罪心理学角度去思考问题，那么，推而广之，从人与环境的关系这个角度去看，我们周围的生活中所发生的许多事情，不正是环境“暗示”和作用的结果吗？比如，在窗明几净、环境幽雅的场所，可曾见过有谁大声喧哗，甚至“噗”地飞出一口痰来？相反，如果环境脏乱不堪，倒是时常可见吐痰、打闹、相骂之举。又比如，在公车站，如果大家都井然有序地排队上车，又有多少人会不顾众人的文明举动和鄙夷眼光而贸然插队？相反，车辆尚未停稳，猴急的人们你推我拥，争相往前挤，后来者如果想排队上车，恐怕也难有耐心了。

总而言之，破窗理论告诉我们这样一个道理：任何一种不良现象都将传递一种信息，这种信息会导致不良现象的无限扩展，必须高度警觉那些看起来是偶然的、个别的、轻微的“过错”。如果对这种行为不闻不问、熟视无睹、反应迟钝或纠正不力，就会纵容更多的人“去打烂更多的玻璃窗户”，就极有可能演变成“千里之堤，溃于蚁穴”的恶果。因此，我们一定要记住，亡羊补牢，犹未晚也，当发现一扇“破窗”时，一定要及时补救，换上新的，否则会有更多的“窗户”遭到破坏。

曾参杀人——从众效应

在激流中能够屹立的人，未必能坚挺于人海中。

——谚　语

春秋时期，在孔子的学生曾参的家乡费邑，有一个与他同名同姓也叫曾参的人。一天他在外乡杀了人。消息传出不久，一股“曾参杀了人”的风闻便席卷了曾参的家乡。

第一个向曾参的母亲报告情况的是曾家的一个邻人，那人没有亲眼看见杀人凶手。他是在案发以后，从一个目击者那里得知凶手名叫曾参的。

当那个邻人把“曾参杀了人”的消息告诉曾参的母亲时，并没有引起预想的那种反应。

曾参的母亲一向引以为骄傲的正是这个儿子。他是孔子的好学生，怎么会干伤天害理的事

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

呢？曾母听了邻人的话，不惊不忧。她一边安之若素、有条不紊地织着布，一边斩钉截铁地对那个邻人说："不可能，我的儿子是个乖孩子，他是不会去杀人的。"

没过多久，又有一个人跑到曾参的母亲面前说："伯母，曾参真的在外面杀了人。"曾母依旧说："不可能，我的儿子是个乖孩子，他是不会去杀人的。"然后就不去理会他了，还是坐在那里不慌不忙地穿梭引线，照常织着自己的布。

又过了一会儿，第三个报信的人跑来对曾母说："现在外面议论纷纷，大家都说曾参的确杀了人，现在已经被官兵抓起来了。"

曾母听到这里，心里骤然紧张起来。她开始相信这件事是真的了，她害怕这种人命关天的事情要株连亲眷。她难过地哭了起来："参儿呀！我相信你是一个好孩子，可是大家都说你杀了人，这些人跟你无冤无仇的，他们为什么要骗我呢？参儿啊！你真的杀了人吗？你是不是真的被官兵抓起来了？"

这时候，大家全都劝说曾母赶快逃跑，免得被官兵一起抓起来，曾参的母样擦干眼泪说："不行，如果我逃走了，那谁来照顾全家大小呢？"这时候，曾参回来了，大家都吓了一跳："曾参，你不是杀了人，已经被官兵抓起来了吗？"

曾参说："那个曾参不是我，是一个和我同名同姓的人！"

这时候，曾参的母亲才放心地笑起来："我真是的，因为大家都说曾参杀了人，让我也怀疑自己的乖儿子杀了人。"

以曾参良好的品德和慈母对儿子的了解、信任而论，"曾参杀了人"的说法曾参的母亲是不应该相信的。

然而，即使是一些不确实的说法，如果说的人很多，也会动摇一个慈母对自己贤德儿子的信任。由此可以看出，缺乏事实根据的流言是可怕的。

这个故事讲述的就是人们都有一种从众心理。生活中由于从众心理而产生的效应，称为"从众效应"。当个体受到群体的影响（引导或施加的压力），会怀疑并改变自己的观点、判断和行为，朝着与群体大多数人一致的方向变化。这也就是通常人们所说的"随大流"。

在生活中，每个人都有不同程度的从众倾向，总是倾向于跟随大多数人的想法或态度，以证明自己并不孤立。

研究发现，持某种意见的人数多少是影响从众的一个最重要因素，人多本身就是说服力的一个明证，很少有人能够在众口一词的情况下还坚持自己的不同意见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第三章·

人格的魅力与困惑——人格心理学

青蛙和蝎子——人格稳定性

人格像一棵树，而名声就像树影。

——（美国）林肯

在遇到分歧的时候，我们似乎总能听到这样的对白："你怎么总是这样！""我就是这样，怎么着吧！"……正所谓"江山易改，本性难移"，每个人都有自己长时间形成、很难改变的"本性"，即我们的"人格"。

人格是一个心理学术语，类似于我们平常说的个性，是指一个人与社会环境相互作用表现出的一种独特的行为模式、思维模式和情绪反应的特征，也是一个人区别于他人的特征之一。因此人格就表现在思维能力、认识能力、行为能力、情绪反应、人际关系、态度、信仰、道德价值观念等方面。

人格的形成与生物遗传因素有关，但人格是在一定的社会文化背景下产生的，所以也是社会文化的产物。

从心理学角度讲，人格包括两部分，即性格与气质。性格是人稳定个性的心理特征，表现在人对现实的态度和相应的行为方式上。

从好的方面讲，人对现实的态度包括热爱生活、对荣誉的追求、对友谊和爱情的忠诚、对他人的礼让关怀和帮助、对邪恶的仇恨等；人对现实的行为方式比如举止端庄、态度温和、情感豪放、谈吐幽默等。

人们对现实的态度和行为模式的结合就构成了一个人区别于他人的独特的性格。性格从本质上表现了人的特征，而气质就好像是给人格打上了一个标记。气质是指人的心理活动和行为模式方面的特点，赋予性格光泽。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

同样是热爱劳动的人，可是气质不同的人其表现就不同：有的人表现为动作迅速，但粗糙一些，这可能是胆汁质的人；有的人很细致，但动作缓慢，可能是黏液质的人。气质和性格就这样构成了人格。

人格很复杂，它是由身心的多方面特征综合组成的。人格就像一个多面的立方体，每一方面均为人格的一部分，但又不各自独立。

此外，人格还具有持久性。通常情况下，人格特质的构成是一个相互联系的、稳定的有机系统。张三无论何时何地都表现出他是张三，李四无论何时何地也都表现出他是李四。一个人不可能今天是张三，明天又变成李四。

从前，有一个地方住着一只蝎子和一只青蛙。一天，蝎子想过一条大河，但不会游泳，于是它就央求青蛙道："亲爱的青蛙先生，你能载我过河吗？"

"当然可以，"青蛙回答道，"但是，我怕你会在途中蜇我，所以，我拒绝载你过河。"

"不会的，"蝎子说，"我为什么要蜇你呢？蜇你对我没有任何好处，你死了我也会被淹死。"

虽然青蛙知道蝎子有蜇人的习惯，但又觉得它的话有道理，它想，也许这一次它不会蜇我。于是，青蛙答应载蝎子过河。青蛙将蝎子驮到背上，开始横渡大河。就在青蛙游到大河中央的时候，蝎子实在忍不住了，突然弯起尾巴蜇了青蛙一下。青蛙开始往下沉，它大声质问蝎子："你为什么要蜇我呢？蜇我对你没有任何好处，我死了你也会沉到河底。"

"我知道，"蝎子一面下沉一面说，"但我是蝎子，蜇人是我的天性，所以我必须蜇你。"说完，蝎子沉到了河底。

正如故事所表现出来的，人格具有稳定性。在行为中偶然发生的、一时性的心理特征，不能称为人格。例如，一位性格内向的大学生，在各种不同的场合都会表现出沉默寡言的特点，这种特点从入学到毕业不会有很大的变化。

人格的稳定性并不排除它会发展和变化，人格的稳定性并不意味着人格是一成不变的。人格变化有两种情况：第一，人格特征随着年龄的增长，其表现方式也有所不同。同是焦虑特质，在少年时代表现为对即将参加的考试或即将考入的学校心神不定，忧心忡忡；在成年时表现为对即将从事的新工作忧虑烦恼，缺乏信心；在老年时则表现为对死亡的极度恐惧。也就是说，人格特性以不同的行为方式表现出来的内在秉性的持续性是有其年龄特点的。第二，对个人有重大影响的环境因素和机体因素，例如移民异地、严重疾病等，都有可能造成人格的某些特征，如自我观念、价值观、信仰等的改变。

不过，需要注意，人格改变与行为改变是有区别的。行为改变往往是表面的变化，是由不同情境引起的，不一定都是人格改变的表现。人格的改变则是比行为更深层的内在特质的改变。所以，你如果想改造一个人，应该明白这种改变是有限的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

截然不同的双胞胎兄弟——气质

做一个杰出的人，光有一个合乎逻辑的头脑是不够的，还要有一种强烈的气质。

——（法国）司汤达

有一对双胞胎兄弟，哥哥非常乐观，弟弟却出奇的悲观。

某一天，他们的父亲对他们进行“性格改造”。于是，他把那个乐观的哥哥锁进了一间堆满马粪的房间里，把悲观的弟弟锁进了一间放满精美玩具的房间里。

过了一个小时以后，那位父亲走进悲观孩子的房间里，发现他坐在一个角落里，一把鼻涕一把眼泪地伤心哭泣着。父亲看到悲观的孩子泣不成声，觉得很奇怪，便问：“你哭什么啊？为什么不去玩那些玩具呢？”“我是很想玩的，可是我要是玩的话它们就会被我玩坏了。”孩子难过地说。

当父亲走进乐观孩子的房间时，发现孩子正在兴奋地用一把小铲子挖着马粪，把散乱的马粪铲得干干净净。看到父亲来了，乐观的孩子高兴地叫道：“看，这里有这么多马粪，附近肯定会有一匹漂亮的小马，我要为它清理出一块干净的地方来！这样我们兴许会成为很好的朋友，你说这是不是棒极了？”

一对双胞胎兄弟为什么会有这么大的差别呢？其实，那只是因为他们的气质不同。

我们通常所说的气质，就是指在情绪反应、活动水平、注意和情绪控制方面所表现出来的稳定的质与量方面的个体差异。这也就是我们平常所说的脾气、秉性。人的气质是先天形成的，当我们出生以后，最先表现出来的差异就是气质差异。气质是人的天性，它只给人们的言行涂上某种色彩，但不能决定人的社会价值，也不直接具有社会道德评价含义。气质不能决定一个人的成就，相同气质的人在不同的实践领域中，经过自己的努力既可能取得成就，也可能成为平庸无为的人。

被西方尊为“医学之父”的古希腊著名医生希波克拉底（公元前 460 年～公元前 377 年）很早就观察到人有不同的气质，他提出“体液学说”，即认为人体内有 4 种体液：血液、黏液、黄胆汁和黑胆汁。希波克拉底根据人体内的这 4 种体液的不同配合比例，将人的气质划分为 4 种不同的类型：

1. **多血质**：体液中血液占优势；
2. **黏液质**：体液中黏液占优势；
3. **胆汁质**：体液中黄胆汁占优势；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. **抑郁质：**体液中黑胆汁占优势。

为了让大家更为深刻地区分这4种气质，我们将以一个小故事形象地描述在同一情境中4种不同气质类型的人的不同表现。

4个不同气质类型的人去剧院看戏，但同时迟到了。检票员拦在门口，告诉他们不能进入，只有等到这一幕结束，幕间休息时才能进入。

多血质的人面对这样的情形，立刻明白，检票员是不会让他进去的，但他猜楼上应该有小门，就跑到楼上看看能不能从小门进去。

黏液质的人看到检票员不让他进入戏院，就想："第一场大概不精彩吧！我还是暂时到小卖部喝茶，等幕间休息再来吧！"

胆汁质的人与检票员吵了起来，企图进入剧院，他分辩说戏院的表走快了，他进去不会影响别人，并且企图推开检票员闯进剧院。

抑郁质的人则会想："我老是不走运，偶尔来一次戏院，就这么倒霉。"接着就回家去了。

通过上述的故事，我们很容易便能归纳出上述4种气质各具有哪些典型特征：

1. **多血质**

灵活性高，易于适应环境变化，善于交际，在工作、学习中精力充沛而且效率高；对什么都感兴趣，但情感兴趣易于变化；有些投机取巧，易骄傲，受不了一成不变的生活。

2. **黏液质**

反应比较缓慢，坚持而稳健地辛勤工作；动作缓慢而沉着，能克制冲动，严格恪守既定的工作制度和生活秩序；情绪不易激动，也不易流露感情；自制力强，不爱显露自己的才能；固定性有余而灵活性不足。

3. **胆汁质**

情绪易激动，反应迅速，行动敏捷，暴躁而有力；性急，有一种强烈而迅速燃烧的热情，不能自制；在克服困难上有坚忍不拔的劲头，但不善于考虑能否做到，工作有明显的周期性，能以极大的热情投身于事业，也准备克服且正在克服通向目标的重重困难和障碍，但当精力消耗殆尽时，便失去信心，情绪顿时转为沮丧而一事无成。

4. **抑郁质**

高度的情绪易感性，主观上把很弱的刺激当作强作用来感受，常为微不足道的原因动感情，且有力持久；行动表现上迟缓，有些孤僻；遇到困难时优柔寡断，面临危险时极度恐惧。

气质本身并没有好坏之分，因为任何一种气质类型都有其积极的一面和消极的一面。例如，多血质的人灵活、亲切，但是轻浮、情绪多变；黏液质的人沉着、冷静、坚毅，但是缺乏活力、冷淡；胆汁质的人积极、生气勃勃，但是暴躁、任性、感情用事；抑郁质的人情感深刻稳定，但是孤僻、羞怯。因而，我们要注意发扬气质中积极的方面，克服其消极的方面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

同处一室的不同性格者——性格

一样米养百种人。

——谚　语

性格是指表现在人对现实的态度和相应的行为方式中的比较稳定的、具有核心意义的个性心理特征，是一种与社会相关最密切的人格特征，在性格中包含有许多社会道德含义。性格表现了人们对现实和周围世界的态度，并表现在他们的行为举止中。性格主要体现在对自己、对别人、对事物的态度和所采取的言行上。性格是在后天社会环境中逐渐形成的，是人的核心的人格差异。

恩格斯说："刻画一个人物不仅应表现他做什么，而且应表现他怎样做。"做什么，说明一个人追求什么、拒绝什么，反映了人的活动动机或对现实的态度；怎样做，说明一个人如何去追求要得到的东西，如何去拒绝要避免的东西，反映了人的活动方式。

如果一个人对现实的一种态度，在类似的情境下不断出现，逐渐得到巩固，并且使相应的行动方式习惯化，那么这种较稳固的对现实的态度和习惯化了的行动方式所表现出的心理特征就是性格。例如，一个人在待人处事中总是表现出高度的原则性、热情奔放、坚毅果断、深谋远虑、见义勇为，那么这些特征就组成了这个人的性格。构成一个人的性格的态度和行动方式，总是比较稳固的，在类似的甚至不同的情境中都会表现出来。当我们对一个人的性格有了比较深切的了解，就可以预测这个人在一定的情境中将会做什么和怎样做。

例如，一个人比较自信、勇敢、有毅力，但又比较任性和粗暴；另一个人缺乏自信、不好外露、没有主见、易受暗示，但有一股韧劲。当要求他们去完成同样的任务时，对前者就要叮嘱其注意工作方法，密切联系群众；对后者则要给予更多的鼓励、更具体的帮助。

性格和能力都是个性心理特征，但性格和能力不同。能力是决定心理活动效率的基本因素，人的活动能否顺利进行，这与能力有关。性格则表现为人的活动指向什么、采取什么态度、怎样进行。例如，一个人识记比较差，反映的是这个人的能力特点。如果这个人不论识记什么材料，总是粗枝大叶、马马虎虎，这就反映了这个人对现实的特殊态度和某种习惯了的行动方式，而这就是这个人的一种性格特点。同样，某人思考一些问题总是很深刻、很有逻辑性，就表明了这个人的一种智能特点。如果这个人考虑问题总是很细心、很周到，处事很谨慎，行动很坚定，就在言行态度上反映了这个人的性格特点。

安娜和克丽丝是两个性情爱好完全不同的姑娘，但由于现实的一些原因，她们不得不同处

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一室，生活中的诸多摩擦令她们常常争论不休。

一天早晨，跑完步的安娜从外面回来，一进门便嚷着屋里太闷太热了，随手将门窗全部打开。克丽丝刚从被窝里爬起来，风从窗户吹进屋子里，她觉得浑身都冷，便责怪安娜不该只顾自己舒服就打开门窗。两个人互不相让，一个要开，一个要关，一个说闷，一个说冷，为一点小事闹了好半天，都认为只有自己才是对的。

还有一次，安娜从地摊上买了几件廉价的生活用品，回来后便告诉克丽丝地摊上的东西如何便宜实用，克丽丝不以为然，甚至责怪安娜没眼光，她认为地摊上的东西不好，而且质量很差，甚至是残次品，根本比不上专卖店、大商场里卖的。安娜则认为地摊上的东西便宜，能用就用，不能用就可以丢掉，而且即便丢掉也不会心疼。为此，两个人又争论得面红耳赤。

其实，上述故事中的两个姑娘之所以常常为了一些小事争论，是因为性格不同。大千世界的人形形色色，没有任何两个人的性格会完全相同。比如在日常生活中我们常看到，有的人谦虚好学，有的人狂妄自大；有的人公而忘私，有的人自私自利；有的人喜怒形于外，有的人则遇事不动声色；有的人和蔼可亲，有的人蛮横无理。那么，性格不同是不是一定意味着矛盾和争执呢？

其实并非如此。既然理解了人和人本来就不同，就应该放开心胸，不必强求别人和自己一样。在一些非原则性的小事上强求别人，其实是在自寻烦恼。如果都像安娜和克丽丝那样，只从自身的角度出发看问题，固执己见，强人所难，我们的生活将不得安宁。所以，如果我们生活中遇到了性格跟自己不同甚至迥异的人时，一定要秉持求同存异的心理，不必刻意要求别人完全按照自己的性格标准，而要注重和睦相处，这样我们也就能快乐处世了。

马斯洛需求层次理论——需求

人类价值体系存在两类不同的需要，一类是沿生物谱系上升方向逐渐变弱的本能或冲动，称为低级需要和生理需要。一类是随生物进化而逐渐显现的潜能或需要，称为高级需要。

——（美国）亚伯拉罕·马斯洛

美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛提出的著名的需求层次理论，在一定程度上反映了人类行为和心理活动的共同规律。他认为人类价值体系存在两类不同的需要：一类是沿生物谱系上升方向逐渐变弱的本能或冲动，称为低级需要和生理需要；一类是随生物进化而逐渐显现的潜能或需要，称为高级需要。此外，马斯洛从人的需要出发，探索人的激励和研究人的行为，抓住了问题的关键，指出人的需要是由低级向高级不断发展的，这一趋势基本上符合需要发展

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



规律。

在马斯洛看来，人都潜藏着5种不同层次的需要，但在不同的时期表现出来的各种需要的迫切程度是不同的。人最迫切的需要才是激励人行动的主要原因和动力。人的需要是从外部得来的满足逐渐向内在得到的满足转化。

低层次的需要基本得到满足以后，它的激励作用就会降低，其优势地位将不再保持下去，高层次的需要会取代它成为推动行为的主要原因。有的需要一经满足，便不能成为激发人们行为的起因，于是被其他需要取而代之。

高层次的需要比低层次的需要具有更大的价值。热情是由高层次的需要激发的。人的最高需要即自我实现就是以最有效和最完整的方式表现他自己的潜力，因此才能使人得到高峰体验。

人的5种基本需要在一般人身上往往是无意识的。对于个体来说，无意识的动机比有意识的动机更重要。对于有丰富经验的人，通过适当的技巧可以把无意识的需要转变为有意识的需要。

马斯洛还认为，在人自我实现的创造性过程中，产生出一种所谓的“高峰体验”的情感，这个时候是人处于最激荡人心的时刻，是人存在的最高、最完美、最和谐的状态，这时的人具有一种欣喜若狂、如醉如痴的感觉。

实验证明，当人待在漂亮的房间里面就显得比在简陋的房间里更富有生气、更活泼、更健康；一个善良、真诚、美好的人比其他人更能体会到存在于外界中的真善美。当人们在外界发现了最高价值时，就可能同时在自己的内心中产生或加强这种价值。总之，较好的人和处于较好环境的人更容易产生高峰体验。

各层次需要的基本含义如下：

1. **生理上的需要。**这是人类维持自身生存的最基本要求，包括衣、食、住、行方面的要求。如果这些需要得不到满足，人类的生存就成了问题。从这个意义上说，生理需要是推动人们行动的最强大动力。马斯洛认为，只有这些最基本的需要满足到维持生存所必需的程度后，其他的需要才能成为新的激励因素，而到了此时，这些已相对满足的需要也就不再成为激励因素了。

2. **安全上的需要。**这是人类要求保障自身安全、摆脱事业和丧失财产威胁、避免职业病的侵袭、接触严酷的监督等方面的需要。马斯洛认为，整个有机体是一个追求安全的机制，人的感受器官、效应器官、智能和其他能量主要是寻求安全的工具，甚至可以把科学和人生观都看成是满足安全需要的一部分。当然，当这种需要一旦相对满足后，也就不再成为激励因素了。

3. **感情上的需要。**这一层次的需要包括两个方面的内容。一是友爱的需要。二是归属的需要。感情上的需要比生理上的需要来得细致，它和一个人的生理特性、经历、教育、宗教信仰都有关系。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. **尊重的需要。**人人都希望自己有稳定的社会地位，要求个人的能力和成就得到社会的承认。马斯洛认为，尊重需要得到满足能使人对自己充满信心，对社会满怀热情，体验到自己活着的价值。

5. **自我实现的需要。**也就是说，人必须干称职的工作，这样才会使他们感到最大的快乐。马斯洛提出，为满足自我实现需要所采取的途径是因人而异的。自我实现的需要是在努力实现自己的潜力，使自己越来越成为自己所期望的人物。

马斯洛认为，这 5 种需要是从低到高的递升，不过次序却不是固定的。一般来说，某一层次的需要相对满足了，就会向高一层次发展，追求更高一层次的需要就成为驱使行为的动力。

另外，它又分为高低两级，其中生理上的需要、安全上的需要和感情上的需要都属于低一级的需要，这些需要通过外部条件就可以满足；而尊重的需要和自我实现的需要是高级需要，他们是通过内部因素才能满足的，而且一个人对尊重和自我实现的需要是无止境的。同一时期，一个人可能有几种需要，但每一时期总有一种需要占支配地位，对行为起决定作用。任何一种需要都不会因为更高层次需要的发展而消失。各层次的需要相互依赖和重叠，高层次的需要发展后，低层次的需要仍然存在，只是对行为影响的程度大大减小。

奥尔波特的人格特质论——特质

人格是个体内部决定其独特的顺应环境的那些心理生理系统中的动力组织。

——（美国）高尔顿·威拉德·奥尔波特

美国人格心理学家，实验社会心理学之父，高尔顿·威拉德·奥尔波特认为特质是人格的基础，是心理组织的基本建构单位，是每个人以其生理为基础而形成的一些稳定的性格特征。

奥尔波特是在他哥哥、著名社会心理学家高尔顿·弗劳德·奥尔波特的影响下考入哈佛大学学习心理学的。

他曾在一个有著名心理学家在场的研讨会上介绍自己的人格特质论，但他发言后，全场一片沉默。他没有气馁，于 1937 年出版了《人格：一种心理学的解释》一书。两年后，他当选为美国心理学会主席。

奥尔波特的兴趣主要在于意识的部分，而非难以确定的深层潜意识。他经常谈到与弗洛伊德唯一的一次见面，因为这次见面对他产生了重大的影响。

他在 22 岁参观访问维也纳时，写了一封信给弗洛伊德，说他这时就在城里，想与其会面，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

弗洛伊德大方地接待了他，但只是一声不响地坐着。奥尔波特试图找话题，提到来弗洛伊德办公室的途中，听到一个小孩告诉他母亲说：他想避开一些很脏的东西。这个小孩显露出对脏乱的恐惧，然而他母亲穿戴整齐、衣衫烫过、气质非凡，奥尔波特认为这与小孩畏惧脏乱之间并没有什么联系。

但是，弗洛伊德用那双仁慈的、治病救人的眼神看着奥尔波特说："那小孩是你本人吗?"奥尔波特目瞪口呆，只好转换了话题。他后来回忆道："这次经验告诉我，深层心理学研究尽管有种种好处，但它容易钻牛角尖，而心理学家在深入潜意识的世界以前，能够把动机等事情说清楚，也同样可以获得认可。"

奥尔波特是人格心理学的先驱。他重视人格的个体性，他将人格特质区分为共同特质和个人特质。共同特质是属于同一文化形态下人们所具有的一般人格特质。它是在共同的生活方式下形成，并普遍地存在于每一个人身上的。

从共同特质看，个体间的差异，只不过是指个人所具备这种特质的多寡或强弱不同而已。奥尔波特提出了人格的 14 种共同特质，如：支配—顺从，外向—内向，自信—自卑，合群—孤独，理论兴趣高—理论兴趣低等。

个人特质是个人所特有的，代表着个人独特的行为倾向。奥尔波特特别重视个人特质。他指出："严格地说，只有个人特质是真实的特质。因为第一，特质是个人的而不是地区社会的；第二，特质是以个人经验独特方式发展起来的动力倾向，所以共同特质不是真正的特质。"在世界上没有两个人的个人特质是完全相同的，即使两个人在共同特质上是相似的，但他们行为上所表现的仍各具独特性。例如有两个人的攻击性特质（共同特质）可能相似，但两个人对人或对物作攻击表现时，仍有差异。所以个人特质不能在个人间彼此比较。

除此之外，奥尔波特将个人特质视为一种组织结构，每一种特质在这个人的人格结构中处于不同的地位，与其他的特质处于不同的关系之中。

他因而区分了 3 种不同的个人特质：

1. 首要特质是指最能代表一个人的特点的人格特质，它在个人特质结构中处于主导性的地位，影响着这个人行为的各个方面。

2. 中心特质是指能代表一个人性格的核心成分。

3. 次要特质是指一个人的某种具体的偏好或反应倾向，如偏好某种颜色的衣服，闲暇时喜欢收拾房间，等等。显然，某种特质是一个人的首要特质，但在另一个人身上却是中心特质，在第三个人身上可能只是次要特质。人们通常用中心特质来说明一个人的性格。

奥尔波特认为每个人的特质都是以一种层次结构集中在一起的：顶层是一个人的首要特征或关键特质；其下是一些中心特质，也就是一个人在日常生活中的凝聚焦点；最后在这一切之下的，是一大堆次要特质，每种次要特质都是由少数特殊的刺激引起的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

扼住命运的咽喉——自励

一经打击就灰心泄气的人，永远是个失败者。

——（英国）毛姆

自励，是一种自觉，一种在困难面前不卑不亢和不屈不挠支持下的自觉；自励不求人恩赐，不靠人同情，不怨天尤人。

贝多芬，一个生活在无声世界里的“乐圣”，用他的坚强意志与旷世才华，演奏出了人类音乐史上荡气回肠的华美乐章。他将生命中所有的苦难化作一个个起舞的音符，谱写成一曲最动人心弦的英雄悲歌。

贝多芬出生于德国波恩的平民家庭，家族是科隆选侯宫廷歌手世家，自幼跟从父亲学习音乐，很早就显露了音乐上的才华。8岁便开始登台演出。在他19岁那年，法国大革命爆发，他满怀激情地写了《谁是自由人》的合唱曲来表达自己对自由与民主的渴望。此后，他很快以自己的即兴钢琴迷住了维也纳人，其音乐旋律时而如溪水潺潺，时而如惊涛骇浪，时而如暴风骤雨。有人曾评论贝多芬的即兴曲“充满了生命和美妙”。贝多芬在26岁的时候，已经引起乐坛的重视。那时候的他风华正茂、踌躇满志，他那动人的音乐清晰明亮，宛若初春大地的一抹新绿，虽然稚嫩，却生机无限地在乐坛上铺展开来。

然而，病魔却开始向贝多芬一天天逼近——在他的耳边总伴有一种“嗡嗡”的声音。这种无休止的嗡嗡声日夜缠绕着贝多芬，像一个魔鬼在光明的道路上洒满阴森的迷雾。贝多芬预感到一个寂寞无声的世界正在向他逼近，那将剥夺他生命中最宝贵的、不可缺少的财富——声音。

作为一个音乐家，贝多芬十分清楚失去听觉意味着什么。他无法听清楚朋友们轻松的谈笑，美妙的乐音也变得模糊不清。贝多芬悄悄地去看医生，尝试着用杏红油和香草油敷在耳中。他战栗着，把全部希望都寄托在医生身上，然而这一切都是徒劳的，医生已经对治愈他的耳疾表示无能为力。恐惧、痛苦、忧伤和愤怒充满了贝多芬那年轻的心灵。在苦难中，贝多芬用尽他的整个心灵，对上苍、对万古不语的星空，悲愤地呐喊：“哦，上帝，上帝呀，往下看看不幸的贝多芬吧……”

最初，贝多芬甚至想割断他与音乐的一切联系，他要在美丽的乡村里做一个农夫。可是，贝多芬怎么逃得了呢？他内在的音乐力量是那样的激越澎湃，像风暴中的大海，他怎能逃离它？在他5岁时，在他受到父亲严厉的教训而站在风琴前饮泣时，他的泪水、他幼嫩的手指、他那敏感的思想就已经同音乐永远地融在一起了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

终于，贝多芬决定向苦难发出挑战："我不能再忍受了，我要同命运搏斗，我要扼住命运的咽喉！"贝多芬把退隐、逃避抛在了脑后。外来的灾难激发了贝多芬内在的力量——一种崭新而坚定的手法，深切而纯洁的景象，赶跑了失败的软弱。

在海利根斯塔特，贝多芬重新出没在寂静森林的浓阴处，乡村牧场的碧草间。在那里，贝多芬漫步、构思、创作，用音乐虔诚地歌颂着大自然的辉煌壮丽、万千气象。也就是在那里，他完成了著名的《第二交响乐》。

1803 年，贝多芬完成了他著名的《英雄交响乐》。这部交响曲的理想英雄主义是自傲的音乐和个人的经历，宛如一部自传。在贝多芬的音乐中，塑造的"英雄"是不怕痛苦，不怕死亡，敢于直面艰难险阻，去成就惊心动魄伟业的硬汉。这硬汉，也就是贝多芬自己。他将自己不屈的精神升华，证明自己胜利地通过了命运的考试。

从此之后，贝多芬所创作的一切重要乐曲，无一不是英雄同命运的抗争，无一不是他同世界进行搏击的惊天动地的音响记录。贝多芬奏出了那个时代的最强音，他留给人们的不仅是听不完的贝多芬音乐，更重要的是他留给了世人不朽的灵魂。

从心理学上讲，贝多芬之所以在极度艰苦的状况下，一再创作出辉煌无比的音乐篇章，这与他的自励人格有极大关系。自励人格的突出特点是能很快将生活中的压力转化为自我励志的动力，并在不断的奋斗中获得精神上的满足。自励人格的人还很善于升华个人的精神痛苦，他们会把每一次生活挫折都当成个人成长的契机，从而磨炼个人的意志。

贝多芬人格之高贵在于他每每生活失意时，都会在音乐创作中寻求内心的平衡，以及他的傲视达官显贵，不因自己出身卑贱就去刻意巴结他们。他在音乐创作当中也突出体现了他的傲骨。

贝多芬一生的遭遇告诉我们，人并不是生来被打败的。真正的强者不会畏惧在人生道路上袭来的暴风骤雨。我们的一生中一定会遇到各种困境，但是困难更能磨炼我们的意志，锻炼我们的品格，只要我们不断自励，不断进取，终有一天理想会丰满我们的羽翼，让我们飞得更高！

伯乐王旦——贝尔效应

世有伯乐，然后有千里马。千里马常有，而伯乐不常有。

——韩　愈

英国学者贝尔天赋极高，曾经不止一个人预计说，如果他毕业后进行晶体和生物化学的研究，一定会赢得多次诺贝尔奖。但他心甘情愿地走了另一条道路，把一个个开拓性的课题提出

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来，指引别人登上科学高峰。于是有人把他这种甘为人梯的行动称为贝尔效应。

宋朝的时候太尉王旦打算推荐寇准为宰相，因此，他多次向皇帝夸赞寇准的优点，希望皇帝能够重用他。然而寇准完全和王旦相反，他在皇帝面前不仅不替王旦说好话，反而多次指责王旦的缺点。

有一天，王旦又向皇帝推荐寇准的时候，皇帝很奇怪地对王旦说："你虽然经常夸赞寇准的优点，可难道你不知道他经常说你的坏话吗？你为什么要这样做？"

王旦说："其实，我觉得事情应该这样理解。我的宰相位子坐了这么久了，所以，在处理政事的时候，肯定会有很多失误。而寇准能不顾我的官位比他大，对陛下不隐瞒我的缺点，这就越发显示出他的忠诚，而我自己，也就是因为这点，才这么看重他的。"

有一次，王旦主持的中书省送寇准主持的枢密院一份档，违反了规定，结果，寇准马上将此事向皇帝汇报，使王旦因此受到皇帝的责备，而且连具体承办这项工作的人也一并受到处分。

可事情过去还不到一个月的时间，枢密院有档送中书省时也违背了规矩，办事人员很高兴地把这份文件送交王旦。不过，让人意外的是，王旦不但没有告发寇准，还把档退还给枢密院，请他们主动改正。

对于这件事，寇准十分惭愧，他再次见到王旦的时候，恭维王旦度量大，王旦默不做声。后来，寇准升任武胜军节度使同中书门下平章事，寇准感谢皇帝时说道："不是陛下了解我的话，我又如何能得到如此重用呢！"然而，皇帝对他说："这跟我没多大关系，主要是王旦推荐你的啊！"寇准更加敬服王旦。

王旦当大臣 18 年，其中当宰相 12 年，经他推荐的大臣十几个，其中未当上宰相的仅李及、凌策二人。

从他身上所反映的这种甘当伯乐的心理，就是心理学上所说的贝尔效应。

德国哲学家尼采在《查拉斯图拉如是说》中提出的著名的人梯学说认为：

1. 人类艰辛劳作的终极目的，是使最接近人类超越理想的完美个体诞生，因此，那些自愿被超越并且支撑超越者的个体是阶梯，而人类正是一个阶梯一个阶梯地向上进化的。

2. 作为阶梯的个体的价值，也是应当被肯定的。虽然他们距离终极理想远一些，但是他们作为人类个体，特别是作为阶梯使人类超越了自己，其意义更应肯定；从终极的角度讲，任何人类个体都注定要被超越，注定要成为超越者上升的阶梯，因此，如果不正面肯定人梯的价值，任何个体都只有被否定的意义。

总而言之，这一心理学效应要求我们每一个人都要有伯乐精神、人梯精神，尤其是领导者在人才培养方面，一定要以国家和民族的大业为重，以单位和集体为先，慧眼识才，放手用才，敢于提拔任用能力比自己强的人，积极为有才干的下属创造脱颖而出的机会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“石引”治病——意志品质

困难对于有个性的人，特别有吸引力。一个有个性的人在面对困难的时候才会真正认识自己。

——（法国）戴高乐

明朝时，有一对恩爱夫妻，丈夫叫周小牛，妻子叫粉莲。一天，周小牛在外面受了点气跑回家，粉莲上前询问，却被周小牛顶撞回来。粉莲从小没有受过气，这一下无端受了丈夫的辱骂，越想越生气，越生气哭得越伤心。小牛连忙赔礼，她也不听，一连几天茶饭不沾，滴水不进，躺在床上生了大病。小牛请来了许多医生都没有治好，眼看病势越来越重，就远道去请名医傅青主。傅医生听小牛说了病情，就在路旁捡了一块石头，递给小牛说：“这是做药引用的，你回去用文火煮软，煮的时候千万不能离人，烧干了再加水，等石头软了再来找我要药。”周小牛回家就按医生的吩咐煮石头，水烧干了加水，加了水又开始煮。

就这样煮了七七四十九次，石头依旧坚硬。粉莲看不过去了，就问：“是不是搞错了?”小牛说：“肯定不会错!”接着又煮了一夜，石头仍然坚硬如故。粉莲过意不去，坚持要下床照看着火，让他去傅医生那儿问清楚。傅医生问了煮石头的经过后哈哈大笑道：“你妻子的病已经好了，你放心回去吧!”周小牛回去一看，粉莲的病果然好了。

原来妻子看到小牛如此诚心牵挂她，气消了，所以病也好了。

意志力并非生来就有的，它是一种能够培养和发展的技能。下面几条有助于增强你的意志力，不妨一试。

1. **积极主动**

不要把意志力与自我否定相混淆，当它应用于积极向上的目标时，将会变成一种巨大的力量。主动的意志力能让你克服惰性，把注意力集中于未来。在遇到阻力时，想象自己在克服它之后的快乐，积极投身于实现自己目标的具体实践中，你就能坚持到底。

2. **目标明确**

没有明确的目标，不可能发生任何事情，也不可能采取任何步骤，意志力也就无从谈起。如果一个人没有目标，就只能在人生的旅途上徘徊。正如空气对于生命一样，目标对于意志力的培养也有绝对的必要。

3. **逐步培养**

坚强的意志不是一夜间突然产生的，它是在逐渐积累的过程中一步步地形成的。中间还会不可避免地遇到挫折和失败，必须找出使自己意志不坚定的原因，才能有针对性地解决。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第四章·

身体健康的人心也会生病——医学心理学

希特勒的变态心理——本我和超我冲突

“本我”过去在哪里，“自我”即应在哪里。

——（奥地利）弗洛伊德

第二次世界大战期间，当欧洲战场上的形势转为对同盟国有利后，美、英、苏三国便商定将在欧洲登陆作战，开辟第二战场。

对于登陆时间，罗斯福总统下令情报机构在最短的时间内做出一份有关希特勒性格分析的报告。一个月后，一份《希特勒性格特征及其分析报告》放在了总统的办公桌上。

报告指出，希特勒当权后，曾做了多次“鼻美容”手术。他的“理论”是，对于日耳曼人，有一个高挺的鼻子会给人一种真正男子汉的气概。然而，他对这种手术非常保密，绝对不让他的臣民们知道，他们的“至高无上的元首”居然会像一名爱漂亮的少女一样钟情于“美容”。当时在欧洲，人们普遍认为，整容是一种“破坏上帝赋予自己容貌”的爱虚荣的行为。于是，他就让医生一点一点地加高鼻子，以便让他的百姓们感觉不到他们“敬爱的元首”竟然会做“整鼻手术”。即便是德军在苏德战场上节节败退的时候，他的鼻子加高手术仍未停止。

希特勒50岁之后已经开始戴老花镜了。可是，他禁止任何人拍摄他戴眼镜的照片。

此外，本身作为嗜血魔头的希特勒居然患有“晕血症”，有一次，他的情妇爱娃不小心扎破了手，他看到之后，竟然吓得哇哇大叫。对于犹太人的种族屠杀，让人们看到了希特勒的残忍和疯狂，可是，另一方面他对动物却充满了仁爱，有一只孔雀死了，他竟然伤心得掉泪。

希特勒一生没有驾驶过汽车。可是，他的爱好却是在每天深夜坐上车，要司机以时速超过100公里的速度飞驰。在当时，这是一个不可思议的“疯狂速度”，相当危险。后来，他的司机因为过度紧张而精神失常。但在公开场合，他却严格规定他的车子时速不准超过37公里。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

希特勒对长桌情有独钟，他召开会议时总是用很长的会议桌，因此德国一些优秀的木匠常常被召去制造长桌。他拥有的一张最长的桌子将近15.25米。

美国的心理分析专家依据这些资料得出希特勒有严重心理问题的结论。

1. **心理脆弱**

长桌上居于主席位置的人能给别人一种威严感，同时又同其他与会者离得远一些。对长桌的酷爱，显示出他对这种表面上的“威望”的渴求；同时又表明他对下属心存疑虑，甚至表明他对任何人都有一种恐惧感。这实际上是一种心理非常脆弱的表现。

2. **高度压抑**

对于任何人来说，“午夜飞车”很可能是为求得心理压抑的解脱。但是，希特勒竟然到了不顾生命危险飞奔的地步。这不仅有力地证明他一整天都处于心理压抑的状态，而且说明这种压抑的程度已经相当严重了。

此外，以上的种种严重心理缺陷、矛盾、压抑和扭曲也都可以造成或归结为严重的心理障碍。

希特勒的种种怪诞行为的目的，就是为了调节弗洛伊德学说中，本我和超我之间的冲突，从而减轻心灵的痛苦。

弗洛伊德说，无论一个人在现实生活环境中的人格形成是如何的矫揉造作，但其时刻受到本我的冲击，两者差距越大其人格的扭曲也越厉害。为了缓解和消除这种扭曲造成的痛苦，他必然会用某些特殊的行为来减轻这种痛苦。

盟军掌握了这些秘密，就不间断地炮击希特勒经过的道路，使其心理的压抑无处排解，这样就加速了其精神崩溃和人格分裂，导致他一系列决策的失误，从而为盟军取得战争的主动权创造了有利条件。

天才儿童的自闭症——自闭症

他们犹如天上的星星，一人一个世界，独自在天上闪着冰冷的光芒，只有我们的关爱才能温暖并唤回他们。

——公益名言

对自闭症的脑功能研究在美国是一项十分热门的课题，曾经有这样一篇关于自闭症的文章：

汤姆在8岁的时候，就成为一个人见人爱的孩子，他和家人一起住在美国加州。他从小就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

显得聪明出众，特别是在数学、自然科学等方面经常受到老师和同学的称赞。与此同时，他还是个痴迷于变形玩具的高手，他的手指非常灵巧，如果自己身上没带玩具，而自己又想玩的时候，他就会把自己当成玩具。比如，他可以把自己的手指一会儿变成火车，一会儿又变成了机器人。而且，还经常在大庭广众之下，为大家表演滑稽好玩的哑剧，这时候，总是会获得人们的称赞和热烈的掌声。

即便这样，汤姆的妈妈却怎么也高兴不起来。因为前些日子，汤姆的老师和她进行了一次深谈。说发现汤姆很少直接看着别人的眼睛，即便是直视了，也会立刻躲开。

汤姆的妈妈这下开始担忧起来，为了验证老师的话，妈妈让汤姆在讲话时直接看着别人的眼睛，然而，这个要求被汤姆当场拒绝。

妈妈回忆起汤姆 3 岁时的情景，虽然，当时他说话口若悬河，但是抓不住语法要领，直到 4 岁才学会阅读，却仍然领会不了句子的大意。

直到现在，汤姆的父母才恍然大悟，他们看似聪明的儿子其实还有着非常严重的心理问题。

最后，他们不得不找心理学家咨询，而心理学家告诉他们：汤姆患有轻微的儿童自闭症，也就是阿斯伯格综合症。这个消息对这对夫妇来说，无疑是晴天霹雳。

因为在两年前，汤姆的哥哥就被查出患有深度自闭症，他出生时看起来一切都正常，随后就陷入了自闭空间。他会把新买的玩具捣烂弄坏，从来都不敢和陌生人说话，不时地发出胆怯的呜呜声。先是汤姆的哥哥，现在又是汤姆，巴利特夫妇感到十分痛苦。

其实，为自闭症而痛苦的家庭并不仅仅是汤姆一家，在美国，每 150 个儿童中就有一个自闭症患者，若加上成人，自闭症患者就有上百万。儿童自闭症又称儿童孤独症，是一种严重的婴幼儿发育障碍，以社会相互作用、语言动作和行为交往三方面的异常为特征。孤独症患儿没有独立交往的能力，不会根据环境要求改变自己的行为方式来适应环境，这种障碍随着年龄的增大显得更为突出。

伴有严重智力低下者，无任何言语功能，无法克制和难以治疗的尖叫、自伤等行为持续存在，直接威胁着生存，给教育和干预带来障碍。

孤独症对行为的影响，除了语言和社交困难外，还会在父母、家人面前表现得极为亢奋或沮丧。这种疾病一般在 3 岁以前就会表现出来，一直延续终生，是一种严重情绪错乱的疾病。孤独症无种族、社会、宗教之分，与家庭收入、生活方式、教育程度无关。

目前，我国约有 50 万孤独症患儿。虽然专家们已从遗传因素、神经生物学因素、社会心理因素方面做了大量研究，迄今为止，仍未能阐明儿童孤独症的病因和发病机制，但至少把它看成是多种生物学原因引起的广泛性发育障碍所致的异常行为综合征。

此外，自闭倾向也可能表现在成年人身上。如患者表现出的退缩、回避的心理机制和消极的认知偏差等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他到底是谁——多重人格

"特殊的人格"的本质不是人的胡子、血液、抽象的肉体的本性，而是人的社会特质。

——（德国）马克思

多重人格是由心理因素引起的人格障碍。一般说来，在任何特定的时间阶段，意识层都会只有一种身份，称为主体人格。此时所有的情感、思想和言行都按照主体人格的方式活动，不显露另一身份的痕迹。不定期地，通常是在受到精神刺激之后，可突然转变为另一完全不同的身份，一切情感、思想和言行按照后继人格的方式行事。这时，个体对过去的身份完全遗忘，仿佛从心理上另换了一个人。从一种人格到另一种人格的转化通常是突然发生的，当后继的人格开始"执政"时，原先的主体人格是意识不到的，并忘却业已发生过的事情。

有关研究表明，多重人格的每一种人格都有不同的生理和心理反应。它们往往表现出不同的性别、年龄、种族、家庭特征，有不同的智商和视力，更甚者，有的对同一种药物竟也有不同的反应。而尤具戏剧性的是，有些人格还可相互交换意见，并合作进行各项活动。

据英国《泰晤士报》报道，帕梅拉·爱德华兹是英国人，他患有一种罕见的多重人格分裂病，除了"真我"帕梅拉外，他的身上还有着4个虚构的角色，分别是"安德鲁""桑德拉""苏珊"和"玛格丽特"，4个角色会轮流控制帕梅拉的行为，让他做出一些无法理解的古怪举动。

有时候，他是"安德鲁"，这是一个淘气的小男孩角色，当"安德鲁"的人格出现时，帕梅拉总是神经质地梳理头发，或者顽皮地恶作剧，弄坏家里的东西。有时候他忽然温柔而克己，这是"桑德拉"的角色正在控制他——是一位母亲。当"苏珊"的人格出现时，帕梅拉的表情会显得更加直率和自信——"苏珊"是一位成功的白领女性。据悉，帕梅拉的多重人格之间还会发生冲突，甚至互相争吵。

由于帕梅拉童年时曾是家庭暴力的受害者，直到5岁才被社会工作人员送进福利院抚养。心理专家们认为，童年的虐待可能是帕梅拉发展出罕见的多重人格的主要原因。

心理学家普遍认为，多重人格的先导因素主要在于童年时期被父母、亲戚或密友进行身体虐待或性虐待，以及其他的情感创伤。他们可能被他们的亲人或所依赖的人鞭打或监禁，以至于他们无法反击或逃跑，于是他们通过解离分裂状态来做象征性的逃跑，借着创造坚强的内在角色，协助应付遭受创伤的情境，来保护脆弱的自我。他们会创造另外一个世界来取代真实的世界，做原始自我渴望做却不敢做的事。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一个人如果拥有多重人格的话，遇到压力或危急关头，该受哪一个人格支配呢？会不会出现好几个人格争夺对人的控制权，而出现严重混乱状态呢？就拿故事中的帕梅拉来说，怎么才能区分他到底是谁呢？其实，多重人格的各个亚人格都是各自独立、彼此分开的，一种人格出现，其他人格就自动退场，所以，任何时候，都有一个主要人格占优势，人的行为也就由占优势的人格"值班"、控制，不会出现"好几个人格争夺控制权的混乱状态"。究竟由哪种人格来支配，完全遵循"哪种人格最适应当时的环境和需要，就启动和出现哪种人格"的原则。这实际上就是"适者生存"法则的心理学翻版。如果我们用"变色龙"或者"变形虫"来理解多重人格，也许会更形象、更直观。比如，用比较自信的人格，去应付具有竞争性的环境；用脆弱、神经衰弱的人格去赢得同情、获取依赖；用画家和艺术家的人格和身份，去应付上层社会等。这样，我们就会发现，多重人格在本质上，就是一种通过频繁地变换人格，来适应环境的心理现象，是一种适应环境的心理努力。

甘受皮肉之苦的贝蒂——性虐待症

在人的潜意识里，人的性欲一直是处于压抑的状况，社会的道德法制等文明的规则使人的本能欲望时刻处于理性的控制之中。

——（奥地利）弗洛伊德

在美国一个小镇上，女儿贝蒂身上的累累伤痕无意中被母亲莉娜发现了，莉娜为此心疼不已。起初她还以为是女儿夫妇俩打架的"后遗症"，还准备向女婿兴师问罪。谁知经过再三追问，事情的真相令她惊得目瞪口呆，原来那些暴力行为是她女儿在过夫妻生活时所乐于接受的，并认为只有这样做才"够刺激""够味道"。

于是，莉娜便怀疑女儿有性心理方面的障碍，带着她一同去找心理医生。经过耐心的交谈，心理医生发现其原因在贝蒂的丈夫麦克身上。

麦克是一位计算机工程师，以前在纽约工作，虽然他个性内向孤僻，但技术是一流的，后来他来到这个小镇，开了一家自己的计算机公司。麦克凭着自己的工作条件和技术优势，加上闲暇时在网上纵情遨游，又热衷于"拳头加枕头、热血伴温柔"的场面，以致越看越上瘾，最终成了一个不折不扣的"网虫"！

在业务蒸蒸日上的同时，麦克的感情生活却相当不好，同居的女友与其分手后，结婚不足半年的妻子也坚决与他离婚。原来麦克在过性生活时常有对性对象恣意抽打的怪癖，越激烈越过瘾，因此很多女孩根本无法忍受。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

但他后来认识了贝蒂，两个人由于“互补”的需要才使婚姻逐渐稳定下来。

像上述故事中麦克与贝蒂这两种情况，在医学心理学上分别被称为性施虐癖与性受虐癖，性施虐癖是指对异性对象施以精神或肉体上的折磨，从中获得性满足和变态心理的满足。性受虐癖正好相反，指的是在性交前或同时要求性对象对自己施加肉体上或精神上的痛苦，以获得性快感和引起性冲动。两者合称为“性虐待症”。

一些心理学家认为，性受虐癖的女患者是企图透过这种象征“惩罚”的行为方式，以克服或抵消本人在性方面的罪恶感情。尽管性施虐癖的病因还不大清楚，但在麦克身上，我们仍可以看到两点助长性施虐倾向的不良因素。其一是他的性格。专家认为：“典型的性施虐癖患者常常是怕羞的，被动的，是对妇女有极端偏见的人和痛恨妇女的人。”据贝蒂反映，麦克经常上黄色网站。专家们早已指出，暴露于淫秽物品下的观众，除产生原发性损害外，还可产生继发性的损害。有关研究也表明，应用淫秽物品时间越长，性变态持续时间也越长，淫秽物品应用还促进重复性犯罪。由此我们知道，及时纠正不良性格倾向，自觉抵制“黄色”传媒的不良影响，对于促进心理健康发展有着积极而深远的意义。

她是在装病吗——躯体化

对于装病，我认为我有能力写个专论。

——（英国）阿瑟·柯南·道尔

躯体化也叫作扮演病人，就是在遇到生活困境难以面对的时候，潜意识里会让心理压力转换成某种躯体症状，从而应付现实。

心理咨询大师艾维是美国当代著名的心理咨询大师，原就职于马塞诸塞州大学的阿默斯特学院。有一次，她的咨询室里来了一位风姿绰约的少妇，看上去身体健康。但是，当她在艾维教授面前坐定之后，讲述了让人意想不到的故事：“在我一个人的时候，我什么也不敢做，因为我觉得自己根本做不了，是的，做不了任何事情。真的，我觉得我有病，而且还是一种非常奇怪的病。好比我每次都不敢一个人出门一样，我担心自己出去后会晕倒。我 30 多岁，孩子也快 6 岁了，却得了这样奇怪的病。我也想过一定要战胜它，可是越想控制就越控制不了，我非常着急，但不知道该怎么办才好。就这样，我一直待在家里不能出去做事。

“也许你根本无法理解，如果让一个人整天待在家里，那种感觉有多么难熬。所以，我要请你们帮帮我，让我早日摆脱这些病魔。

“我得这个病的时候才 22 岁，还没有结婚呢。那时候，我头痛得厉害，整夜整夜地睡不好

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

觉，最后，上班也坚持不下来了，就每天在家里养病。医生说我是神经衰弱，最后，我都不能单独出门了。有一次，妈妈陪我出去散步，刚刚走出没多远，我就浑身瘫软，脸色煞白，怎么都走不动了。

“以后，我就更不敢出去了。病情越来越重，吃了不少药，可是总不见好，人也越来越不成样子。

“后来，我们全都放弃了，也不怎么治疗了，这样反倒慢慢见好了。最后我还结了婚，现在，只是当自己一个人出去的时候还是会想：我行吗？我不行。于是就怕一个人出门。您说这到底是怎么回事？”

职业的敏感使艾维意识到，她的病一定是由于生活难题而造成的心理压力。要想彻底解决，就要弄清真正的症结所在。于是，艾维让她回忆一下当年发病的前后是否遇到了什么生活的难题或困扰。

“好像没什么困扰啊！”少妇陷入回忆。

“那时别人正给我介绍对象，那个男孩长得不错，父母说挺好。我那时什么也不懂，也就听父母的。而我心里的感觉告诉我，他不合我意。不过，好像这事儿也没有多大的压力。就是在那段日子前后，我出现了神经衰弱，慢慢就病倒了。我就想：自己都病成这样了，拖着别人不好，家里就同意我退婚了。

“当时，我们全都作了最坏的打算，不过，没过多久，我的病竟然慢慢好了。之后，我就认识了现在的丈夫，当初见面我就非常满意。”

最后，艾维教授总结道：女孩第一次谈恋爱，却面对男友既不能接受又不能拒绝，内心的压力和冲突非常激烈，于是，就在潜意识中生病了，也就是潜意识扮演病人。

人们生活中的许多病症，都是这样的心理压力的躯体化。这是人在进行心理防卫，以免除内心的痛苦和焦虑。人的心理防卫机制都是建立在潜意识中的，是不知不觉中使用的。扮演病人是无意的，是潜意识的活动，装病是有意的，是思想意识里的活动。所以这不是装病，是扮演病人，是躯体化现象。

躯体化障碍其实是一种心理障碍，可反复出现，呈多种多样并时常变化的躯体症状，症状可涉及全身的任何系统和部位，病情常呈慢性波动，女性多见。这类人常用躯体的症状来处理应激或冲突，表现出过分担心自己的身体状况，反复就诊及要求作医学检查，虽检查结果呈阴性，经医生的合理解释仍不能打消其疑虑，常伴有明显的焦虑和抑郁情绪。

躯体化症状不仅可见于癔症，在其他障碍中，如抑郁症、焦虑障碍、心因性疾病、恐怖症及躯体性妄想的精神分裂症者中也常见，有时可由医源性因素造成，应特别警惕。不可因为有某些心理因素而忽视了真正躯体疾病，以致造成误诊或延误治疗。要进行各种检查，但要遵循舍繁就简的原则，过多的检查也是不必要的。有时仔细地收集病史与体格检查比各种检验更为重要。有些有躯体化倾向的患者，由于过多地接受检查，从而增强了暗示与自我暗示，反而会增强病者的躯体化症状。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

弗洛伊德听来的案例——移情

我对一个感性对象的知觉直接地引起在我身上的要发生某种特殊心理活动的倾向，由于一种本能，这种知觉和这种心理活动共同形成一个不可分裂的活动。对这个关系的意识就是对一个对象所生的快感的意识，必以对其对象的知觉为先行条件。这就是移情作用。

——（德国）里普斯

移情一词来源于精神分析学说。移情是精神分析的一个用语，弗洛伊德说，人类总是把过去生活中对某些人的感知和体验安到新近相识的人身上。这就是移情。

在 1882 年，弗洛伊德就从朋友布洛伊尔那里听到了安娜的病例，布洛伊尔说，安娜一直很健康，成长期并无神经症迹象。

她非常聪明，对事物有十分敏锐的直觉，智力极强，有很高的诗歌禀赋和想象力，但受到严厉的和带有批判性的抑制。

她意志力坚强，有时显得固执，情绪上总是倾向于轻微的夸张，像是很高兴而又有些忧郁，因而有时易受心境支配，在性方面发育很差。布洛伊尔将她描绘成一位“洋溢着充沛智力”的女子。

安娜在 21 岁的时候，她父亲患了胸膜周围脓肿。安娜竭尽全力照顾父亲，不到一个月，她自己也出现了诸多症状，如虚弱、贫血、厌食、睡眠紊乱、内斜视等。

按布洛伊尔的说法，“那段时间安娜和她的母亲共同分担着护理父亲的责任”，症状迅速加重，发展为肢体的痉挛和麻木，并伴有交替出现的兴奋、抑郁和失神状态。

12 月 11 日，安娜卧床不起，直到次年的 4 月 1 日才起床。4 月 5 日，她父亲去世，“她爆发出异乎寻常的兴奋，在这之后，持续两天的深度昏迷”。

接着她似乎平静了些，但仍有幻觉和“失神”、睡眠障碍和饮食障碍，出现过语言方面的错乱和强烈的自杀冲动。

随着治疗的推进，安娜的一些症状消失了，但这并不完全是由于催眠的作用，因为布洛伊尔当初就强调，安娜完全不受暗示的影响，她从不受一丁点儿断言的影响，而只是受争论的影响，所以对于安娜来说，症状的缓解不如说是自我暗示和宣泄的作用。

安娜曾看见一只狗从杯子里喝水。她可以在长达 6 个星期的时间里在干渴得无法忍受时，也不能喝水。在催眠状态中，她讲述自己在童年时，如何走进她不喜欢的女家庭教师的房间，看见女教师的狗从玻璃杯内喝水，引起了她的厌恶，但由于受尊敬师长的传统影响，只好默不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

做声。

她在催眠中，恢复了对这件往事的回忆，尽量发泄了她的愤怒情绪，此后她不能喝水的怪病才消失。

从安娜的病例可以看出，“某种症状可以用交谈法治疗，这个交谈疗法要在催眠状态下实施；并且，要使之有效，需采用大声说出症状的原始起因的方式”。也就是说，安娜在治疗中重新体验了以往的创伤性事件和相应的情感过程，症状由此而得以缓解。安娜自己称这种方法为“谈话疗法”或“扫烟囱”。

显然，这就是弗洛伊德开始对他的病人实施催眠时所用的“催眠宣泄”法。

其次，安娜的病案中最有意思的，就是布洛伊尔和弗洛伊德对其症状和治疗过程有不同的看法。

表面看来，这只是学术上的分歧，但实际上它所涉及的是精神分析中的一个基本问题：移情和反移情。布洛伊尔在叙述安娜的病史时，说她在性方面的发育极不成熟。

弗洛伊德则认为，任何一个人，如果依照过去 20 多年来得到的知识来阅读布洛伊尔记录的安娜的病例史，将会立刻觉察到它的象征作用——蛇、坚硬的、臂膀瘫痪——以及在考虑到那位年轻女士在患病的父亲床边所发生的情境时，将很容易猜测对她的症状的真正解释；布洛伊尔关于性欲在她的心理活动中所起作用的意见，由此而和弗洛伊德的意见大相径庭。

按照精神分析的看法，布洛伊尔之所以在病史中对安娜的性发育如此强调，似乎与她要回避治疗中的某种尴尬、急于证明自己的清白有关。这就是反移情。

反移情是精神分析学说中的一个术语，它有两种不同的用法：

一是指在治疗过程中，治疗者无意识地被激发的情感，指向了求助者，将求助者当成治疗者过去生活中的一个重要人物的代表。在这个意义上说，反移情只是说明了一种方向，问题仍然是移情，因为“移情”一词通常是指求助者流向治疗者的感情。此处的“反”意味着相反方向的感情流动。例如一个老年求助者使治疗师想起了自己的父亲，结果抑制了治疗者对面前的求助者进行指导。

二是指治疗者对求助者移情的反应。在此形式中，“反”表示治疗者对求助者向他身上移情时的刺激给予反应。例如，当求助者将他的仇恨感情移向治疗者时，治疗者没有查出这种感情的移情性起源，而感到自己成了求助者发怒的真正对象，从而自己也以愤怒回报。

由此，反移情提出了一个问题，在心理治疗中，治疗者能够具有现实主义的感知是十分重要的。因为这些情感问题几乎不可避免，并不像有些人认为是技术或者态度上的失败，而是要求治疗者继续加以注意。治疗者应该允许求助者的认同心理，同时通过内省、自我分析和现实检验来正确解决。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

弗洛伊德与埃米夫人——自由联想法

催眠是一种深度的放松和高度体认的表现。

——（加拿大）亚历山大·格兰

自由联想法是精神分析学派创始人弗洛伊德进行精神分析的一个主要方法。让病人在一个比较安静与光线适当的房间内，躺在沙发床上随意进行联想。最终发掘病人压抑在潜意识内的致病情结或矛盾冲突，把他们带到意识领域，使病人对此有所领悟，并重新建立现实性的健康心理。

埃米·冯·N夫人40岁，生长在一个富有家庭，23岁结婚，丈夫是个地位显赫的实业家，比她大很多，婚后不久便死于中风。在这之后的14年中，埃米一直为各种病痛所折磨，频繁在各地旅游，接受过电疗、水疗等。她有两个孩子，分别为14岁和16岁，患有神经过敏。后来，埃米的病情加重，有抑郁、失眠、疼痛症状，被推荐到弗洛伊德处就诊。弗洛伊德建议她与孩子分开，住到疗养院去，以便可以“天天去看她”，埃米接受了。

弗洛伊德几乎是按照记日志的方法逐一记录埃米的治疗过程的，在讨论中，他把重点放在说明癔症的发病机制和各种症状的关联上。这里我们从治疗的角度做一点简单的说明。按弗洛伊德的说法，埃米“是施行催眠术的一个很好的对象”。因此，他一开始用的仍然是催眠暗示：

“我只要面对着她，握住她的一个手指，命令她入睡，她就陷于迷茫和糊涂的样子。我暗示她只要睡着，她的所有症状将会改善，等等。她闭着眼但清楚地集中注意听着这些话，她的面部逐渐放松，显得平静的样子。”

但在接下来的治疗中，弗洛伊德不再满足于单纯地让病人接受暗示，他开始在催眠状态下与埃米谈话，并引出了埃米的一连串童年经历。

“傍晚，在催眠状态下……我问她为何如此容易受惊，她答道：‘这与我很年幼时的记忆有关。’我问她什么时候，她又说：‘最初是我5岁时，我弟弟和妹妹经常向我扔死的动物，那是我最先有的晕倒和痉挛。但我姑妈说这是不光彩的事，我不应当有那样的发作，因此我不再有那样的发作；当我7岁时，我出乎意料地看到了我妹妹躺在灵柩中；8岁时，我弟弟经常披着被单，扮成鬼来吓唬我；9岁时，我看见姑妈在灵柩里，她的下颌突然掉下来，我再一次地受到惊吓。’”

随后，弗洛伊德在治疗中，采用了大致相似的方法，对埃米实施催眠，叫她讲述她的每一个症状的起因。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他询问埃米，当事情发生的时候是什么引起她的恐惧、令她呕吐或者让她心烦意乱。埃米的应答唤起了一连串的记忆，通常还伴随有强烈的情感。

之所以这样，弗洛伊德说："我的治疗旨在扫除这些画面，使其不能再展现在她眼前。"在传统催眠中，扫除这些画面主要靠治疗师的暗示，病人只是被动地接受暗示；而弗洛伊德在这里则是让病人进入催眠状态，与病人对话，让她谈出这些画面，即所谓宣泄，以此来达到清除的目的。

不难看出，弗洛伊德不仅仅是停留在对病人施行催眠上，他在探索这种方法的意义和可能达到的治疗效果上下了工夫。宣泄显然已经包含了压抑的意义：当患者处于正常心理状态时，这些经历完全不在他们的记忆中，或以非常扼要的形式存在于记忆中。只有在催眠状态下询问患者时，这些记忆才像最近的事件那样鲜明地呈现出来。

随着治疗的进行，埃米逐渐适应了与弗洛伊德的谈话方式，而且在清醒状态下也能谈出她既往的一些经历。这可以说是自由联想法的萌芽。

弗洛伊德一直在使用催眠，只是他所用的诱导方式不同，他称之为自由联想。弗洛伊德的治疗室设置，他那些奇特的、富于异国情调的摆设、墙纸的颜色和样式、他的声望、他本人在治疗中的表现，这些实际上都是一种暗示。

绵羊和猫的心理阴影——反向抑制

在艰苦中成长成功之人，往往由于心理的阴影，会导致变态的偏差。

——（苏联）苏霍姆林斯基

美国康奈尔大学的心理学家霍德华·利德尔是一位看上去心慈面善的小老头，但是，他做了一项在普通人看来非常疯狂的实验。

他在一只绵羊和一头豪猪身上不断进行电击，直到它们表现出一系列的精神病或某些与人类精神病相类似的症状。

在郊外的一座农场，利德尔利用农场主的羊圈做实验，他和助手经常将一只绵羊关在羊圈里，将一根电线绑到羊腿上，而后打开羊圈的电灯，紧接着传送一股电流，使羊遭到电击。一开始，只有电击时它才会蹦跳几下，并没有把电击和灯光联系起来。直到十几次电击之后，它才明白电灯开关的意义，这回只要一开电灯，它就会开始乱窜乱跳，试图躲避电击，但总是徒劳无功。

就这样，经过大约1000次电击之后，这只羊只要一见到羊圈，就会拼命后退和挣扎，不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

愿走进羊圈。电灯一打开，它便两眼发直，浑身颤抖，口吐白沫，喘着粗气。这时候，即便是再把它带回草地上的羊群里，它也会行为异常，不愿合群，因为它已像人一样患上了忧郁性精神病。接下来，利德尔进行的试验是打算将这一过程给扭转过来。他将这只精神创伤十分严重的绵羊仍旧腿上绑着电线关进羊圈，接着打开电灯，但不给它电击。刚开始，即便是没有电击，它仍然出现前面所说的精神状况，直到经过无数次没有电击的灯光照射后，它终于忘记了灯光信号的恐怖意义。最后，它彻底失去了条件反射。

这时候，约翰内斯堡一位名叫约瑟夫·沃尔普的人也在进行着一项实验，只不过，他实验的动物是猫。他把一些猫关在实验室的笼子里，给它们喂食时电击它们，使它们产生恐惧型精神病。经过一段时间的电击，这些猫即使饿得两眼昏花，也不愿意在笼子里进食。

后来，为了消除猫的条件反射，沃尔普让它们换一个房间进食。新的环境减轻了猫的焦虑感，它们很快学会在这间房子的笼子里进食。接着，沃尔普再将猫放进与实验室极为相似的房间，让它们在那里的笼子里进食。之后，猫也逐渐摆脱了这种心理阴影。

沃尔普称这个方法为“反向抑制”“脱敏”。很快，沃尔普就尝试将这种方法应用于精神病人的治疗。由于进食在人类身上不会形成足够强烈的反应，且不可能在实验室里进行实际运用，于是，他开始寻找一种能够用于病人身上的特殊方法。20 世纪 50 年代早期，他将自己的研究成果公布于世并开始介绍自己的诊疗技巧。受沃尔普的启发，其他治疗师也开始进行脱敏和其他形式的行为治疗。到 20 世纪 70 年代，它已经成为主导性的治疗方法。

母亲的担心——认知疗法

除了一个知心挚友以外，没有任何一种药物可以治疗心病。

——（英国）培根

认知疗法，20 世纪六七十年代诞生于美国，是根据人的认知过程影响其情绪和行为的理论假设，通过认知和行为技术来改变求治者的不良认知，从而矫正并适应不良行为的心理治疗方法。认知疗法是新近发展起来的一种心理治疗方法。它的主要着眼点放在患者非功能性的认知问题上，意图通过改变患者对己、对人或对事的看法与态度来改变并改善所呈现的心理问题。

有一次，美国心理学家贝克的咨询室里来了一位太太。她非常压抑地对贝克说：“我苦恼极了，你要想办法帮帮我。真的，她们全都不喜欢我，的确，没有人会喜欢我的，她们说我一点用都没有。那些年龄小的孩子也都不再喜欢跟我在一起做事了。”下面，我们来看看他们的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

谈话：

病人：我女儿再也不喜欢跟我一起去戏院或者去看电影了。她开始不喜欢我了。

贝克：哦？那你是怎么知道她不想跟你一起去的呢？

病人：现在这些十几岁的小孩，其实都不喜欢与父母一起去看电影的。

贝克：是吗？那请问你曾经非常真诚地邀请她与你一起去看电影了吗？

病人：哦，这，这倒没有。实际上，这样的事情，她倒是问过我几次，问我需不需要她带我去……但是，我觉得她虽然这样问，但并不是真的想带我去的。

贝克：是吗？那你能不能在今天或有空的时候，回到家里之后，试一试让她直接回答你的问题呢？

病人：教授，我是不会猜错的，她是不会和我一起去的。

贝克：哦！太太，问题的重点在这里，不是她跟不跟你去，是你是否在替她做决定，而不是让她自己直接告诉你。

病人：我想你是对的，但是，她看上去的确不太体贴人的。比如，她总不按时回家吃饭。

贝克：哦，那她总是这样不按时回家吃饭吗？

病人：也不是的，一共有几次吧……不过，现在想想这也算不上总是迟到。

贝克：她很晚回家吃饭是因为她不太体贴人吗？

病人：真要说起来，她的确说过那两天她工作得很晚。还有，她在其他一些方面还是很会疼人的。

后来，这位病人发现，她的女儿事实上是很愿意跟她一起去看电影的。

这就是贝克的认知疗法，它涉及的东西远不是仅仅指出病人的认知扭曲。贝克极重视给病人以温暖、同情和诚心的意义。他运用了很多认知及行为疗法技巧，其中有角色扮演、果断训练和行为预演。他还利用了“认知预演”。他会请一位很熟悉的压抑病人来实验，并与他一起讨论整个过程的每一步。这会排除掉病人的思想产生疑虑的倾向，并使他的能力不足感产生偏移。病人经常报告说，他们在完成了一个想象中的任务时会感觉好很多。如本例所示，贝克风格的认知疗法的关键是通过提问让病人说出一些与他的假设或者结论相反的情况，因此就纠正了这些认知错误。

从医学心理学角度来说，认知疗法不同于传统的行为疗法，因为它不仅重视适应不良性行为的矫正，而且更重视改变病人的认知方式和认知—情感—行为三者的和谐。同时，认知疗法也不同于传统的内省疗法或精神分析，因为它重视目前病人的认知对其身心的影响，即重视意识中的事件而不是无意识。内省疗法则重视既往经历特别是童年经历对目前问题的影响，重视无意识而忽略意识中的事件。认知疗法的基本观点是：认知过程及其导致的错误观念是行为和情感的中介，适应不良行为和情感与适应不良性认知有关。医生的任务就是与病人共同找出这些适应不良性认知，并提供“学习”或训练方法矫正这些认知，使病人的认知更接近现实和实际。慢慢地，随着不良认知的矫正，病人的心理障碍会逐步得到好转，最终将可能完全消除。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第五章·

一切的存在皆因心理的不平衡——生理及其他心理学

火山爆发——梦

梦是愿望的满足。

——（奥地利）弗洛伊德

1988年8月28日，萨姆森在波士顿一家报社值班，当晚他做了一个梦，梦见南洋爪哇岛附近的一个小岛火山爆发，当地居民被熔岩埋没，接着又发生了海啸，好几艘巨轮颠覆沉没。萨姆森醒来，回想刚才的梦境，觉得这是一个很有趣味的题材，便把梦中见到的一切，写成了文章。早上，他把稿子放办公桌上就回家休息了。不一会儿，主编来上班，一眼瞧见萨姆森办公室桌上的稿子，误以为是昨夜发生的重大事件的新闻稿，匆匆拿去发稿了，事后才知道，这篇稿子是萨姆森根据自己梦见的内容，写出的趣味读物。但是，为时已晚，报纸已经发到市民手中了，在社会上引起了一场轩然大波。报社社长赶紧召集各部门负责人举行碰头会，磋商善后事宜，决定在报纸上就此事公开道歉。恰在此时，消息传来，爪哇岛附近的小岛火山爆发，情形与萨姆森所梦见的完全相同。与此同时，位于爪哇岛和苏门答腊岛之间的克拉卡托岛的火山也爆发了，这一场有史以来的一大惨剧，使得长8公里、宽4公里、呈长方形的克拉卡托岛，丢失了2/3的面积。爆炸引起的海啸，使整个163个村镇毁灭，死亡人数达4万余人。

梦在心理学上的一般解释是：梦是睡眠期中，某一阶段的意识状态下所产生的一种自发性的心理活动。梦境生动逼真又怪诞离奇，因此是人类心理中最神秘的部分了，古往今来的心理学家对梦进行了不懈的研究。做梦是人体一种正常的、必不可少的生理和心理现象。人入睡后，一小部分脑细胞仍在活动，这就是梦的基础。而梦是否带有预言性我们不得而知，关于梦的作用，心理学家也是众说纷纭。

有人提出梦主要是帮助睡眠，它把外界的各种声音都做到梦里，从而使人不至于轻易醒

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来；有人则主张梦是将记忆归档时至关重要的一个环节，当梦与记忆中的内容互相吻合，大脑就会强化记忆，否则梦境就会显得十分怪异。

精神分析学派的鼻祖弗洛伊德认为，人之所以做梦，是由于人的某些愿望在意识清醒的时候受到压抑，在意识放松警惕的睡眠中它们就改头换面，以梦的形式粉墨登场。因此，也流传这样一种说法：如果你老是梦到相同的内容，一定是你的梦要告诉你一些你自己都没有意识到的问题，比如健康隐患等。从这个意义上说，梦对人是有用的：梦本身就是一名优秀的“诊断师”。

做梦是人的一种本能，是在人的睡眠中尤其是在快速眼动睡眠时期神经活动的结果。梦也是一种心理活动，是意识的一个层面活动的结果。

梦是无意想象的一种极端形式。当人在睡眠时大脑神经细胞广泛抑制，然而这个抑制过程有时完全，有时不完全。不完全过程中，大脑皮层的某些神经还处于兴奋状态，从而产生梦。可见，梦境是在大脑皮层少数细胞活动的情况下发生的。如果少数细胞的活动失去了觉醒状态时整个大脑皮层的控制和调节，记忆中某些片断就不受约束地复活，那么人就会产生千奇百怪的梦。如果在睡眠中少数处于兴奋状态的细胞是大脑皮层某些与语言或运动有关的神经细胞，那么，就会出现日常所见的说梦话、梦游等现象。

有些人说自己没有做梦或从来不做梦，其实不然，一个人每夜一般会做 4～6 个梦，前半夜的梦较短，后半夜的梦较长。科学家研究证实，一个人整夜有 1～2 小时的时间都在做梦。他们之所以说没有做梦或从来不做梦是因为他们醒来后忘记了。

至于为什么要做梦，则有不同的观点。有人认为，梦是大脑重新合成蛋白质时，各种信息重新排列组合的反应；也有人认为，梦是人入睡后，一小部分脑细胞仍在活动所导致的；还有人认为，梦能减轻大脑皮层神经细胞的负担，大脑干细胞神经元在做梦的时候对负责机体活动的运动冲动有一种抑制作用，使肌肉器官不再受其影响。如果这种保护机制不起作用，那做梦的人就会按照梦中的情景活动起来。

爱因斯坦大脑之谜——大脑

大脑的力量在于运动而不在于静止。

——（英国）蒲柏

有了大脑，我们才能思考、学习、想象、记忆……有了大脑，我们才能成为自己。它是一个让人迷惑的器官，像生和死、意识、睡眠和其他更多的东西，都是人类至今也没有解开的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

谜团。

爱因斯坦被誉为人类历史上最具创造才华的科学家之一，也是20世纪最伟大的科学家。他出生于1879年，逝世于1955年4月18日。去世前，他在医院里亲手写下一份遗嘱，明确表示死后将重归“神秘之土”，遗体必须火化，然后把骨灰撒在人们不知道的地方。在遗嘱的最后，他庄重声明，不允许像其他一些名人那样把自己的住所改建成纪念馆。

虽然遵照他的遗嘱，没有举行追悼会，也没有为他建立任何墓碑，但这位伟大的科学家永远被世人景仰和怀念。此后，有关他的遗嘱，社会上流传着许多种说法。有的人说，他生前已经明确表示，死后捐出脑部供科学研究；也有人说，爱因斯坦想到了自己大脑的重要性，但并没有表示捐出的意思；还有人说，他重病期间，与主治医生认真探讨过这个问题，但没有作出肯定的承诺。

分析人士认为，爱因斯坦当然知道自己大脑所具有的科研价值，因此如果他要力保脑袋和身体一起火化，不留给世人进一步研究，以其聪明，他必定会在遗嘱中详细声明，“死后遗体完整火化”。实际情况是，他并未写上“完整”这个字眼，所以他至少已经默许了“死后大脑可以供后人研究”。那个年代已经开始流行脑切片研究，爱因斯坦应该知道，要阻止人们进行脑切片研究几乎是不可能的。

爱因斯坦去世时，在普林斯顿医院为他治病的医师名叫托马斯·哈维，当时42岁。哈维医师对这位科学泰斗仰慕已久，他也一直在考虑爱因斯坦的才智超群这个问题。事有凑巧，那天负责验尸的正是哈维医生，所以他顺顺当当地把爱因斯坦的大脑完整地取了出来。哈维医师把大脑悄悄带回家中，浸泡在消毒防腐药水里，后来又用树脂固化，再切成大约200片，并亲自动手研究大脑，同时也给科学界提供切片进行研究。哈维医师将爱因斯坦的大脑保存了40多年，此间科学界对爱因斯坦的大脑进行了全面的研究。据不完全统计，研究过爱因斯坦大脑的科学家不下百名。有人猜测，这其中肯定有惊人的发现，但很多科学家是在政府的授意下进行研究的，成果属于国家秘密，不便发表。

1997年，哈维医师已经84岁高龄，他想到自己身体再健康，也会有死的那一天，便决定把所有的大脑切片送还爱因斯坦生前工作的地方——普林斯顿大学。此脑经历了43年的辗转，最终回到了爱因斯坦逝世的地方。大脑送回后，院方很快便收到几份希望进行研究的申请，其中包括加拿大安大略省麦克马斯特大学女教授桑德拉·威尔特森、日本群马大学医学院的山口晴保教授。

山口晴保教授于1998年11月公开了初步的研究结果，他发现爱因斯坦的大脑有明显的老年痴呆症状，爱因斯坦去世的时候已经76岁了，患腹部大动脉肿瘤。山口晴保教授仍努力从大脑揭示爱因斯坦的天才秘密。威尔特森教授领导的研究小组，则发现爱因斯坦的天才是“天生”的，并非后天用功求学得来。虽然科学研究证实，后天的努力也能成才，但与生俱来的天才的确是存在的。

据威尔特森研究的结果，爱因斯坦大脑左右半球的顶下叶区域，比常人大15%，非常发

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

达。大脑后上部的顶下叶区发达，对一个人的数学思维、想象能力以及视觉空间认识，都发挥着重要的作用，这也解释了爱因斯坦为何具有独特的思维，才智过人。

爱因斯坦大脑的另一个特点，是表层的很多部分没有凹沟（回间沟），这些凹沟就像脑中的路障，使神经细胞受阻，难以互相联系，如果脑中没有这些障碍，神经细胞就可以畅通无阻地进行联系，使得大脑的思维活跃无比。

威尔特森的研究小组，把爱因斯坦的大脑与 99 名已死老年男女的脑部比较，得出了这一结论。

威尔特森的发现轰动了世界，但有些西方科学家呼吁，这一发现固然可喜，但应谨慎对待，因为仅凭爱因斯坦的一个大脑就得出这样的结论，理由并不充分，因为那可能只是一般聪明的犹太人普遍具有的脑部特征。爱因斯坦尽管生来是天才，但如果没有后天的培养和个人的努力，天才也难以发挥出超人的智慧。哈佛大学比尼斯教授指出，爱因斯坦脑部的最新发现，无疑有重要的意义，但仍需要作更深入的研究和比较，才可对这个“天才之脑”下最后的结论。

我们都知道，人的智力和大脑的关系密不可分。那么，天才的大脑和普通人的大脑到底有什么区别呢？是大脑的重量吗？还是大脑中神经元的数量？或者是其他什么原因？心理学家们也十分关注智力的秘密。其中，研究天才人物的脑，并和普通人的脑进行对比，就是一条非常重要的途径。

爱因斯坦大脑的一个特点，是表层有很多的沟回和褶皱。人所面对的社会生活的复杂性要求人的大脑具有更多的大脑皮层（灰质）神经元，大脑容纳不下，大脑皮层就只能通过褶皱的形式在头颅内拓展面积。

其实，不光是对爱因斯坦这样智慧超群者才会进行大脑研究，类似的大脑研究已有 2500 年的历史，只不过对自身大脑的开发和利用程度仅有 10%，所以说，为了解开人脑的智慧之谜，科学家们任重而道远。

詹姆斯·朗格情绪说——情绪滞后

情绪反应发生在生理变化之后。

——（美国）詹姆斯·朗格

美国心理学家詹姆斯·朗格于 1884 年和 1885 年先后提出一种关于情绪的学说，他认为产生情绪的原因是内部的、生理的或神经的过程，而不是心理的或精神的过程。詹姆斯认为情绪

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是对外界事物所引起的身体变化的感知。一般认为人先有情绪如恐惧，然后才有情绪的生理的身体表现，如发抖，逃跑。

而詹姆斯认为人遇到某种情绪时，先有身体的反应如发抖、逃跑等，然后这些反应所引起的内导冲动传到大脑皮层时所引起的感觉就构成情绪。

20 世纪初期，一位名叫布拉茨的心理学家做了一个实验：他告诉实验者，他们要参加的这项实验目的很简单，就是研究一下人在 15 分钟内的心率变化。

每个志愿者都被蒙上眼睛，并被绑在一把椅子上，用电线接上可检测脉搏、呼吸和皮肤感应电系数的仪器，而后让他们独自一人待上 15 分钟。在此期间，没有发生任何事情。第二次、第三次仍然这样。

在这期间，一些志愿者甚至睡着了。但在第四次的某个时候，布拉茨按动一个开关，使椅子突然向后倒下，就在椅子倾斜到 60 度的时候，才被专门安放在椅子后面的机关给挡住。

结果，志愿者均表现出突然的快速和不规则心跳，甚至出现突然的呼吸停止和急喘，同时皮肤释放出感应电流。所有人在报告中均称，他们体验到了什么叫惊恐和害怕。

这个实验证明了詹姆斯·朗格理论。因为詹姆斯·朗格理论认为，情绪反应发生在生理变化之后。所以说，情绪是相对滞后的。

另外一个著名的实验是在 20 世纪 20 年代。心理学家卡尼为了研究人们在严重情绪混乱时的生理现象，竟然成功地劝说 3 位志愿者连续 48 小时不吃任何东西，并在最后连续 36 小时不睡觉。

他们被连接在监测血压和胸部扩张的仪器上，并吞进一只与小橡胶管连在一起的小气球以测量胃的收缩量。

卡尼还将一个类似的装置插进志愿者的直肠里，然后对着一个可测量二氧化碳输出的仪器吹气或吸气，以确定代谢指标，在此期间，还要对他们进行一次电击，电击的强度以他们的忍受度为准，忍受极限是做出手势。

结果，电击使志愿者出现暂时性休克，血压上升，情绪紊乱，并使直肠收缩。然而虽然志愿者为科学献身的精神值得敬佩，但这次实验没有得到明确的结果。

尽管 3 位志愿者均说他们感觉到愤怒，但对相关或可能引起这些变化的具体生理变化则没有或很少给予注意。卡尼所能发现的唯一生理反应是惊讶，而这是主观状态所经常拥有的反应。眼睛的眨动，复杂的面部，身体反应均发生于情绪意识之前，因此也符合詹姆斯·朗格的理论。

虽然生理学家沃尔特·坎农认为詹姆斯·朗格的理论完全是错误的，但是，在以后的几十年里，越来越多的心理学家经过大量的实验证明，詹姆斯·朗格理论在一定范围内还是正确的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

阿基米德和纯金的皇冠——灵感

我相信直觉和灵感。

——（美国）爱因斯坦

灵感是一种思维形式，它不同于逻辑思维。它是人类思维发展到高级阶段的产物，是认识上的质的飞跃，是一种创造性的思维活动。它表现为人脑长期思维活动中的一种顿悟，一种独特而非凡的见解。

阿基米德是古希腊伟大的哲学家和数学家。公元前245年，赫农王命令阿基米德鉴定一个皇冠。赫农王给金匠一块金子让他做一顶纯金的皇冠。做好的皇冠尽管与先前的金子一样重，但国王还是怀疑金匠掺假了。他命令阿基米德鉴定皇冠是不是纯金的，但是不允许破坏皇冠。这似乎是件不可能的事情。在公共浴室内，阿基米德注意到他的胳膊浮到了水面上。这时他脑中闪现出一丝模糊的想法。他把胳膊完全放进水中全身放松，这时胳膊又浮到水面上。他站了起来，浴盆四周的水位下降；再坐下去时，浴盆中的水位又上升了。他躺在浴盆中，水位则变得更高了，而他也感觉到自己变轻了。他站起来后，水位下降，他则感觉到自己重了。一定是水对身体产生向上的浮力才使得他感到自己轻了。他把差不多一样大的石块和木块同时放入浴盆，浸入水中。石块下沉到水里，他能感觉到石块变轻了。但是，他必须要向下按着木块才能把它完全浸到水中。这表明浮力与物体的排水量（物体体积）有关，而不与物体重量有关。物体在水中感觉有多重一定与它的密度（物体单位体积的质量）有关。于是，他灵机一动，“如果拿一块和皇冠等重的黄金，先后放进水缸中，比较溢出水的重量，不就可以推断出皇冠是否掺杂质了吗?”

于是他兴奋极了，不停地高呼：“我知道了！”并且没穿衣服就冲进实验室里，进行实验工作，结果发现皇冠果然不是纯金的。力学中重要的“浮力原理”就这样被阿基米德发现了。

阿基米德的故事表明，人的大脑可以同时进行两种思索，一种是有意识的，另一种是无意识的。

阿基米德的故事虽然无法考证，但在认知革命的早期，科学家们对人的大脑进行的多种实验表明，思维绝不是单一的。其中最有名气的实验是美国学者詹姆斯·拉克纳和梅里尔·加勒在1973年主持的一项实验。

他们给每位志愿者都戴上耳机，要求他们只注意左耳听到的东西，不管右耳边播放的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

内容。他们左耳听到的是含意模糊的句子，比如“这个球员……去掉噪声……示意……射门”；同时，如果仔细用右耳听的话，一部分人可听到对左耳听到的模糊句子作出的解释（他关上油门）；另外一些人听到的却是一些与左耳听到的内容毫不相关的句子（乘务员小姐面带微笑）。

放下耳机后，任何一组也无法说出其右耳听到的是什么。但当问及含意模糊的句子意义时，右耳听到毫不相关的句子的人可分成两组，一组认为他们听到的是关上窗户，另外一组却说是把门关上，而几乎所有听到解释性句子的人都说是关上油门。这种现象说明，解释性的句子和模糊的句子同时在大脑里得到了无意识的处理。

这个实验得出了一个明确的结论：人的思维不是串行处理器——因为如果这样的话，大部分的人类认知过程将不能解释了。

爱因斯坦曾说：“我相信直觉和灵感。灵感是突然的‘顿悟’，是黑暗中的闪光，是常规的反叛，是创造性思维的火花……”那么灵感，或者说是顿悟，它到底是什么呢？灵感和大脑有什么关系呢？

美国科学家的最新研究表明，“灵感”确实与大脑不同寻常的工作方式有关，它与人类在常规状态下的大脑活动不同。为证实上述看法，美国科学家让 18 名研究对象玩一种字谜游戏，内容是找出一个单词，使它能与列出的其他 3 个不同英文单词搭配，分别重新组合成 3 个有意义的新词。实验的组织者要求每名研究对象在解题过程中都要报告他们经历“顿悟”的时刻。

结果表明，“顿悟”的出现与大脑右半球颞叶中的前上颞回区域有密切关系。当研究对象顿悟出答案时，这一区域活动明显增强，并在“顿悟”前 0.3 秒左右突然产生高频脑电波。而通过常规方式获得答案的研究对象则没有上述情况出现。

美国科学家首次由实验得出结论，原来“顿悟”的产生有赖于大脑神经中枢独特的活动机制，这一机制为大脑“顿悟”时的独特认知过程提供了支持。科学家们进一步推断，前上颞回区域能促进大脑将看似不相关的信息进行集成，使人们突然在其中找到早先没有发现的联系，从而“顿悟”出答案。

这一研究表明，由大脑独特的计算和神经中枢机制导致了灵感降临的那些“突破性时刻”，从而也揭开了蒙在“灵感”上的神秘面纱。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第二辑

健康心理学：健康的生活来自阳光的心态

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第一章·

健康从“心”开始——阳光心态

国王与大臣——乐观

如果神灵对于我，对于必须发生于我的事情，都已经作出了决定，那么他们的决定便是恰当的。

——（古罗马）马可·奥勒留

人生不可避免地要经历很多不如意的事情，很多事情也并不是我们自己可以自由选择的。《沉思录》的作者马可·奥勒留认为：“如果神灵对于我，对于必须发生于我的事情，都已经作出了决定，那么他们的决定便是恰当的。”他劝自己要接受所有在他身上发生的事情，这在很多人看来可能是顺从命运的消极主义看法。但是，在很多时候，很多东西并不是我们可以预测的，未来也不是凭我们的意志就可以改变的。世界上没有绝对的事情，任何事情都有两面性，塞翁失马，焉知非福？任何事情都是变化无常的，好的事情也会变坏，有的时候坏的事情也会出现好的转机。要学会从乐观的角度来看待和接受所发生的事情。

从前，有一个国家，它的宰相总是觉得“一切都是最好的安排”，这让国王觉得又可笑又有些讨厌。

有一天，国王准备外出，突然下起了大雨，这让国王非常扫兴。但是宰相说：“这是一件好事情，大雨过后的街道一定会被冲刷得很干净，国王您就可以享受清新的空气了。”国王没说什么。

又一次，国王准备外出巡视时却遇到了酷热的天气，十分郁闷。这时宰相又对国王说：“这是一件好事情，在这么炎热的天气下出巡才能了解百姓的疾苦。”国王忍着一股无名火没有发作。后来，国王在检查猎器时，不小心被猎器斩断了一截手指。宰相居然也认为这是上天最好的安排，是一件好事情。国王听后终于忍无可忍，立即把他打入大牢，并以一种幸灾乐祸的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

嘲讽口吻问宰相："你认为这是一件好事情吗？你认为这也是最好的安排吗？"没想到宰相居然说是，国王更加生气地告诉他："好，既然你认为好，那你就继续在这里待着吧！"

过了两天，国王去打猎，不小心误入森林深处，被食人族捉住了。当晚，食人族准备了柴火，支起了大锅，准备烹饪国王。但是，当食人族清洗国王身体的时候却发现国王少了根手指头，这在族内是大忌，因为他们认为不完整的动物是不祥之物。于是他们用特有的仪式把国王送到离他们很远的森林之外。

劫后余生的国王回国后做的第一件事情就是去牢里拜见宰相，他激动地说："断了指头果真是一件好事情。"过了一会他突然想起了什么，他问宰相："难道我把你关在牢里这么多天也是好事情吗？"宰相说："当然是好事情了，陛下您想，如果我不在牢里而是像以往那样陪同您去打猎的话，我们都会被食人族捉住。您会因为那个断指而保全性命，但我必死无疑，因为我很完整啊！"

国王终于开悟：任何事情都有两面性，你所接受的都是最好的安排。

就像老子所说："祸兮福之所倚，福兮祸之所伏。"坏事可以引出好的结果，好事也可以引出坏的结果。当你的事业遇到瓶颈的时候千万不要灰心丧气，要接受现实并想办法进行突破，因为这刚好就是你百尺竿头更进一步的大好机会；当你在工作中遭遇重大失败的时候千万不要情绪低迷，这是一件好事情，因为经验教训是一笔宝贵的财富，你会避免今后再犯此类错误；当你与同事关系不好的时候，这也不是什么坏事情，因为这说明你该反省自己了，人只有不断反省才能不断成长进步。

总之，接受所有发生的事情吧，多点乐观精神，多把事情往好处想，不要让失意的事情来影响你的情绪，这样你会更加容易快乐，更加容易跨越所有阻碍与困难。

只需一根柱子——自信

自信是成功的第一秘诀。

——（美国）爱默生

300多年前，名不见经传的年轻设计师克里斯托·莱伊恩参加了英国温泽市政府大厅的设计工作。他运用工程力学的知识，巧妙地设计只用一根柱子支撑的大厅天花板。一年以后，市政府权威人士进行工程验收时，说只用一根柱子支撑天花板太危险，要求莱伊恩再多加几根柱子。莱伊恩坚持一根柱子足以保证大厅安全，他的"固执"惹恼了市政官员，险些被送上法庭。后来为了应付"当局"，他在大厅里又增加了4根柱子。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

300 多年的时间里，市政官员换了一批又一批，市政府大厅坚固如初。直到 20 世纪后期，市政府准备修缮大厅的天顶时，人们惊奇地发现，支撑大厅天花板的依然是一根柱子，而其他 4 根柱子并没有与天花板接触，只是摆设。

消息传出，世界各国的建筑师和游客慕名前来，观赏这几根神奇的柱子，并把这个市政大厅称作“嘲笑无知的建筑”。最让人们称奇的，是这位建筑师当年刻在中央圆柱顶端的一行字：自信和真理只需要一根支柱。

人们在资料中发现他当时讲过的一句话：我很自信，自信至少在 100 年后，当你们面对这根柱子时，只能哑口无言，甚至瞠目结舌，你们看到的不是什么奇迹，而是我对自信心的一点点坚持。

故事中主人公的自信是我们每一个人要学习的地方。自信是发自内心的自我肯定与相信。自信无论在人际交往，事业工作上都非常重要。自信是一根柱子，它不仅可以撑起高楼大厦，也可以撑起我们的人生。

一个人要想增强自信，可从以下几点做起：

1. 积极自我暗示，相信自己能行

每天早晨起床后、临睡前各默念几次：“我是最好的，我是最棒的。”这样，就会通过自我积极的暗示机制，鼓舞自己的斗志，增加心理力量，使自己逐渐树立起自信心。

2. 注意仪表，保持精神风貌

漂亮的仪表能够得到别人的夸奖和好评，提高人的精神风貌和自信心。所以，自卑的人特别要注意学会从头到脚扮靓自己，保持发型美观，衣着整洁、大方。当你的仪表得到别人的夸赞时，你的自信心一定会油然而生。

3. 挺起胸膛，让步履轻松稳健

心理学家告诉我们，步态的调整，可以改变心理状态。自信的人走起路来则是胸膛直挺，步子稳健轻松。挺起胸膛，你的自信心就会慢慢增长。

4. 挑前面的位子坐，敢于引人注目

有意识地练习坐在前面，能够引起别人的关注，拉近你与领导、师长的心理距离，赢得他们的赏识，激发自信心，集中注意力。

5. 练习正视别人，提高自我胆识

一个人的眼神可以透露出许多有关他的信息。不敢正视别人是胆怯、心虚的表现。而大大方方地正视别人，等于告诉他人：“我是诚实的，而且光明正大，毫不心虚。”因此，在学习和工作中要经常提醒自己要面带微笑，正视别人，用温和的目光与别人打招呼，用点头表示问候，用聚精会神、专心致志的听讲表示对他人的理解与支持。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

丘吉尔的幽默——幽默

幽默是生活波涛中的救生圈。

——（德国）布拉

他是二战时反法西斯阵营的三巨头之一，他曾连续两次担任英国首相，直到今天，人们仍将他列为20世纪最重要的政治领袖之一，他就是温斯顿·丘吉尔。除此之外，他还是演说家、作家、记者、历史学家和画家。

一个具有幽默感的人，一定会具有强大的人格魅力，因为他总能强烈地感受到自己力量的存在，所以能够从容地应对各种尴尬困苦的窘境。丘吉尔不仅是一位声名卓著的政治家、军事家，还是一位机敏睿智的幽默大师。他思维敏捷，语言机智，常常用幽默的语言化被动为主动，捍卫自己和国家的尊严。

有一次，肖伯纳为庆贺自己的新剧本演出，特发电报邀请丘吉尔看戏："今特为阁下预留戏票数张，敬请光临指教。并欢迎你带友人来——如果你还有朋友的话。"丘吉尔看到后立即复电："本人因故不能参加首场公演，拟参加第二场公演——如果你的剧本能公演两场的话。"丘吉尔善用幽默的特点由此可见一斑。

不仅在生活中如此，即便是在政治上，丘吉尔也能够将这种智慧应用自如。丘吉尔有一个习惯，一天之中无论什么时候，只要一停止工作就爬进热气腾腾的浴缸中去洗澡，然后裸着身体在浴室里来回踱步，以事休息。二战期间，一次，丘吉尔来到白宫，要求美国给予军事援助。当他正在白宫的浴室里光着身子踱步时，有人敲浴室的门。"进来吧，进来吧。"他大声喊道。门一打开，出现在门口的是罗斯福。他看到丘吉尔一丝不挂，便转身想退出去。"进来吧，总统先生，"丘吉尔伸出双臂，大声呼喊，"大不列颠的首相是没有什么东西需要对美国总统隐瞒的。"看到此景的罗斯福会心一笑，也被丘吉尔的机智幽默所折服。

就是通过这样直白坦率而又幽默的方式，丘吉尔最终赢得了美国总统的信任，让美国和英国结成了同盟，从而帮助自己的国家走出了困境。丘吉尔的幽默是一种智慧，更是一种胸襟和力量。

通过上述的故事我们知道，幽默让丘吉尔获得了成功。幽默的力量是无穷的，它可以吸引众人的注意力，可以在微笑间缩短彼此的距离。可以在各种紧张、尴尬的场合中，发挥出非凡的作用，使所有令人不快的气氛一下子变得愉悦而轻松，使对立冲突、一触即发的态势转为和谐与融洽，还能使对方心悦诚服地理解、接纳你的观点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生活中的你，是整天一副严肃的表情，还是常能于妙趣横生中化干戈为玉帛呢？要知道，幽默并不仅仅是一种单纯说笑，它还是一种智慧的迸发、善良的表达，是交往的润滑剂，更是一种胸怀和境界。幽默不仅能增加你和朋友之间的友谊，更能使一些误解得到消除。幽默就像阳光一样，可以使这个世界变得温暖明媚。因此，我们一定要培养自己的幽默感，多参加社会交往，多接触形形色色的人，增强社会交往能力，使自己的幽默感增强。多参加专门的幽默训练，从自我心理修养和锻炼出发来提高自己，比如拓宽自己的知识面，知识积累得多了，与各种人在各种场合接触就会胸有成竹，从容自如。

不食嗟来之食——自尊

人类有许多高尚的品格，但有一种高尚的品格是人性的顶峰，这就是个人的自尊心。

——（苏联）苏霍姆林斯基

战国时期，各诸侯国互相征战，老百姓不得太平，如果再加上天灾，老百姓就没法活了。这一年，齐国大旱，一连3个月没下雨，田地干裂，庄稼全死了，穷人吃完了树叶吃树皮，吃完了草苗吃草根，眼看着一个个都要被饿死了。可是富人家里的粮仓堆得满满的，他们照旧吃香的喝辣的。

有一个富人名叫黔敖，看着穷人一个个饿得东倒西歪，他反而幸灾乐祸。他想拿出点粮食给灾民们吃，但又摆出一副救世主的架子，他把做好的窝窝头摆在路边，施舍给过往的饥民们。每当过来一个饥民，黔敖便丢过去一个窝窝头，并且傲慢地叫着："叫花子，给你吃吧！"有时候，过来一群人，黔敖便丢出去好几个窝头让饥民们互相争抢，黔敖在一旁嘲笑地看着他们，十分开心，觉得自己真是大恩大德的活菩萨。

这时，有一个瘦骨嶙峋的饥民走过来，只见他满头乱蓬蓬的头发，衣衫褴褛，将一双破烂不堪的鞋子用草绳绑在脚上，他一边用破旧的衣袖遮住面孔，一边摇摇晃晃地迈着步，由于几天没吃东西了，他已经支撑不住自己的身体，走起路来有些东倒西歪。黔敖看见这个饥民的模样，便特意拿了两个窝窝头，还盛了一碗汤，对着这个饥民大声吆喝着："喂，过来吃！"饥民像没听见似的，没有理他。黔熬又叫道："喂，听到没有？给你吃的！"只见那饥民突然精神振作起来，瞪大双眼看着黔敖说："收起你的东西吧，我宁愿饿死也不愿吃这样的嗟来之食！"最后那个人饥饿而死。

古往今来，有许多自尊自强的人。陶渊明不为五斗米折腰，李白高吟"安能摧眉折腰事权贵，使我不得开心颜"……他们都不因一时的困窘而忘了自己的尊严。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自尊即自我尊重。在心理学上，自尊感可以是个体对自我形象的主观感觉，可以是过分的或不合理的。一般来说，心理健康的人自尊感比较高，认为自己是一个有价值的人，并感到自己值得别人尊重，也较能够接受个人不足之处。形成自尊感的要素有安全感、归属感、成就感等，这些因素都与个体的外在环境有关。自尊的心理品质，不是天生的，而是在生活、学习和工作中逐步培养起来的。要培养正确的自尊心，需要做到以下几点：一、寻找个人自尊的支点，即自己突出的优点和长处；二、要有正确的方向，即培养个人的自尊，并懂得把个人的自尊上升为集体、国家的自尊。

跌跤的福特总统——豁达

一个宽宏大量的人，他的爱心往往多于怨恨，他乐观愉快、豁达、忍让而不悲伤、消沉、焦躁、恼怒。

——（科威特）穆尼尔·纳素夫

曾任美国总统的福特在大学里是一名橄榄球运动员，体质非常好，所以在 62 岁入主白宫时，他仍然非常挺拔结实。当了总统以后，他仍继续滑雪、打高尔夫球和网球，而且擅长这几项运动。

在 1975 年 5 月，他到奥地利访问，当飞机抵达萨尔茨堡，他走下舷梯时，他的皮鞋碰到一个隆起的地方，脚一滑就跌倒在跑道上。他站起来，没有受伤，但使他惊奇的是，记者们竟把他这次跌倒当成一项大新闻，大肆渲染起来。在同一天里，他又在丽希丹宫被雨淋滑了的长梯上滑倒了两次，险些跌下来。随即一个说法散播开了：福特总统笨手笨脚，行动不灵敏。自此以后，福特每次跌跤或者撞伤头部或者跌倒在雪地上，记者们总是添油加醋地把消息向全世界报道。后来，竟然反过来，他不跌跤也变成新闻了。哥伦比亚广播公司曾这样报道说："我一直在等待着总统撞伤头部，或者扭伤胫骨，或者受点轻伤之类的来吸引读者。"记者们如此的渲染似乎想给人形成一种印象：福特总统是个行动笨拙的人。电视节目主持人还在电视中和福特总统开玩笑，喜剧演员切维·蔡斯甚至在"星期六现场直播"节目里模仿总统滑倒和跌跤的动作。

福特的新闻秘书朗·聂森对此提出抗议，他对记者们说："总统是健康而且优雅的，他可以说是我们能记得起的总统中身体最为健壮的一位。""我是一个活动家，"福特抗议道，"活动家比任何人都容易跌跤。"他对别人的玩笑总是一笑了之。

1976 年 3 月，他还在华盛顿广播电视记者协会年会上和切维·蔡斯同台表演过。节目开

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

始，蔡斯先出场。当乐队奏起“向总统致敬”的乐曲时，他“绊”了一脚，跌倒在歌舞厅的地板上，从一端滑到另一端，头部撞到讲台上。此时，每个到场的人都捧腹大笑，福特也跟着笑了。轮到福特出场时，蔡斯站了起来，佯装被餐桌布缠住了，弄得碟子和银餐具纷纷落地。蔡斯装出要把演讲稿放在乐队指挥台上，可一不留心，稿纸掉了，撒得满地都是。众人哄堂大笑，福特却满不在乎地说道：“蔡斯先生，你是个非常、非常滑稽的演员。”

生活是需要睿智的。如果你不够睿智，那至少可以豁达。以乐观、豁达、体谅的心态看问题，就会看到事物美好的一面；以悲观、狭隘、苛刻的心态去看问题，你会觉得世界一片灰暗。两个被关在同一间牢房里的人，透过铁窗看外面的世界，一个看到的是美丽神秘的星空，一个看到的是地上的垃圾和烂泥，这就是区别。

面对嘲笑，最忌讳的做法是勃然大怒，大骂一通，其结果只会让嘲笑之声越来越盛。要让嘲笑自然平息，最好的办法是一笑了之。一个有目标的人，不会去考虑别人多余的想法，而是有风度、有气概地接受一切非难与嘲笑。伟大的心灵多是海底之下的暗流，唯有小丑式的人物才会像一只烦人的青蛙一样，整天聒噪不休！

那么，我们该怎么做才能让自己拥有豁达的胸襟呢？方法很简单，尝试做到以下几点即可：

1. 平时凡是小事，不要太过和人计较，要经常原谅别人的过失，但是大事也不要糊涂，要有是非观念。

2. 不为不如意事所累。不如意事来临时，能泰然处之，不为所累，器量自可养大。

3. 受人讥讽恶骂，要自我检讨，不要反击对方，器量自然日夜增长。

4. 学习吃亏，便宜先给别人，久而久之，从吃亏中就会增加自己的器量。

5. 见人一善，要忘其百非。只看见别人的缺点而不见别人的优点，无法养成豁达的胸襟。

法师与小沙弥——平常心

得而不喜，失而不忧。

——庄　子

寺院里收留了一个十几岁的流浪儿，这个流浪儿头脑非常灵活，给人一种脚勤嘴快的感觉。灰头土脸的流浪儿在寺里剃发沐浴之后，就变成了一个干净利落的小沙弥。

法师一边关照他的生活起居，一边苦口婆心、因势利导地教给他为僧做人的一些基本常识。看他接受和领会问题比较快，又开始引导他习字念书、诵读经文。也就在这个时候，法师

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发现了这个小沙弥的致命弱点——心浮气躁、喜欢张扬、骄傲自满。例如，他刚学会几个字，就拿着毛笔满院子写、满院子画；再如，他一旦领悟了某个禅理，就一遍遍地向法师和其他僧侣们炫耀；更可笑的是，当法师为了鼓励他，刚刚夸奖他几句，他马上就在众僧面前显摆，甚至不把其他人放在眼里，大有不可一世之势。

为了改变和遏制他的不良行为和作风，法师想了一个用来启发、点化他的非常智慧的办法。这一天，法师把一盆含苞待放的夜来香送给这个小沙弥，让他在值更的时候，注意观察一下花卉的生长状况。

第二天一早，还没等法师找他，他就欣喜若狂地抱着那盆花一路招摇地主动找上门来，当着众僧的面大声对法师说："您送给我的这盆花太奇妙了！它晚上开放，清香四溢，美不胜收。可是，一到早晨，它又收敛了它的香花芳蕊……"

法师就用一种特别温和的语气问小沙弥："它晚上开花的时候，吵你了吗？"

"没有，"小沙弥高高兴兴地说，"它的开放和闭合都是静悄悄的，哪能吵我呢。"

"哦，原来是这样啊，"法师以一种特别的口吻说，"老衲还以为花开的时候得吵闹着炫耀一番呢。"

小沙弥愣怔一阵之后，脸刷地一下就红了，诺诺地对法师说："弟子领教了，弟子一定改过！"

爱叫的鸟儿没虫吃。那些喜欢四处炫耀自己一点点成就的人，就像一个瓶子，很容易摔碎。山深愈幽，水深愈静。真正有学问有道行的人、真正成功和芬芳的人生，不需要张扬、炫耀。

不管你比别人多占有了多少智慧、美貌、财富，如果不保持谦恭的态度，谨慎的作风，最后都可能只是暂时拥有。

因此，我们在生活中一定要戒骄戒躁，保持一颗平常心。即使一时取得了优异的成绩，也要学会像花儿那样静静地开放。

"先生，你掉了钱"——善良

善良既是历史中稀有的珍珠，善良的人便几乎优于伟大的人。

——（法国）雨果

法国的一座小城市，很少能有外地的剧团或乐队来演出。一天，这座城市来了一个马戏团，7个孩子穿着干净的衣裳，手牵着手排队在父母的身后等候买票。他们兴高采烈地谈论着

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上演的节目，好像自己就要骑着大象在舞台上表演似的。

终于轮到他们了，父亲走到窗口期待地跟售票员道："请给我7个小孩、2个大人的票。"

售票员说出了价格。一旁的母亲的心颤了一下，她扭过头，眼垂得很低。父亲轻声地问了一遍："你刚才说要多少钱?"售票员重复了一次价格。父亲的眼里透着痛楚，他实在不忍心告诉他身旁兴致勃勃的孩子：我们的钱不够!

一位排队买票的男士目睹了这一切，他悄悄地把手伸进口袋，把一张50元的钞票拉出来，让它掉到地上，然后拍拍那个父亲的肩膀，指着地上说："先生，你掉了钱。"

父亲回过头，瞬间就明白了。

他的眼圈红红的，随后，他弯下腰捡起了地上的钞票，然后又紧紧握住了男士的手："谢谢先生，这对我和我的家庭意义重大。"

故事中的男士是一个具有善良个性品质的人，他故意掉下钱，在顾及别人感受的情况下，帮助别人，这种善良、伟大的举动值得我们每一个人学习。

心存善良，就会以他人之乐为乐，乐于扶贫帮困，心中就常有欣慰之感；心存善良，就会与人为善，乐于友好相处，心中就常有愉悦之感；心存善良，就会光明磊落，乐于对人敞开心扉，心中就常有轻松之感。

总之，心存善良的人，会始终保持泰然自若的心理状态，这种心理状态能把血液的流量和神经细胞的兴奋度调至最佳状态，从而提高了机体的抗病能力。所以，善良是心理养生不可缺少的高级营养素。

感谢别人给予的一切——感恩

感恩即是灵魂上的健康。

——（德国）尼采

黄美廉是一位自小就患脑性麻痹的病人。脑性麻痹夺去了她肢体的平衡感，也夺走了她发声讲话的能力。从小她就活在众多异样的眼光里，她的成长充满了血泪。然而她没有让这些外在的痛苦，击败她内在奋斗的精神，她昂然面对，迎向一切的不可能，终于获得了加州大学艺术博士学位。

有一天她站在台上，不规律地挥舞着她的双手；仰着头，脖子伸得好长好长，与她尖尖的下巴扯成一条直线；她的嘴张着，眼睛眯成一条线，诡谲地看着台下的学生；偶然她口中也会咿咿唔唔的，不知在说些什么。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基本上她是一个不会说话的人，全场的学生都被她不能控制自如的肢体动作震慑住了。这是一场倾倒生命、与生命相遇的演讲会。她的听力很好，只要对方猜中，或说出她的意见，她就会乐得大叫一声，伸出右手，用两个指头指着你，或者歪歪斜斜地向你走来，送给你一张用她的画制作的明信片。

“黄博士，你从小就长成这个样子，你都没有怨恨吗?”台下的一位同学小声地问道。

“我没有怨恨，我很感激上帝给予我的一切。”黄美廉用粉笔在黑板上重重地写下这几个字。她写字时用力极猛，有力透纸背的气势。

写完这个问题，她停下笔来，歪着头，回头看着发问的同学，然后嫣然一笑，回过头来，在黑板上龙飞凤舞地写了起来：

妈妈给了我可爱的面容！

上天给了我一双很长很美的腿！

老师对我也很好！

……

教室内鸦雀无声，没有人敢讲话。她回过头来定定地看着大家，再回过头去，在黑板上写下了她的结论：“我感激别人给我的一切。”

从黄美廉的话语间，我们可以知道她是一个感恩的人。

感恩是一种利人利己的责任，是一种不求回报的自觉和奉献，是一种对自然、社会、他人的尊重，是对自然规律、社会规律和生命价值的敬畏与崇拜。一个人如果有了一颗感恩的心，就是一个幸福的人。

大树感恩大地，白云感恩蓝天……让我们心存感恩，感谢身边的一切。因为感恩才会有多彩的世界，因为感恩才会有温馨的真情，因为感恩才让我们懂得了生命的真谛。

国王与三个儿子——宽容

宽宏精神是一切事物中最伟大的。

——（英国）欧文

一位国王决定将王位传给3个儿子中的一个。一天，国王把3个儿子叫到跟前说：“我老了，决定把王位传给你们3兄弟中的一个，但你们3个都要到外面去游历一年。一年后回来告诉我，你们在这一年内所做过的最高尚的事情。只有那个真正做过高尚事情的人，才能继承我的王位。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一年后，3个儿子回到了国王跟前，告诉国王自己这一年来在外面的收获。

大儿子先说："我在游历期间，曾经遇到一个陌生人，他十分信任我，托我把他的一袋金币交给他住在另一个镇上的儿子。当我游历到那个镇上时，我把金币原封不动地交给了他的儿子。"

国王说："你做得很对，但诚实是你做人应有的品德，不能称得上是高尚的事情。"

二儿子接着说："我旅行到一个村庄刚好碰上一伙强盗打劫，我冲上去帮村民们赶走了强盗，保护了他们的财产。"

国王说："你做得很好，但救人是你的责任，还称不上是高尚的事情。"

三儿子迟疑地说："我有一个仇人，他千方百计地想陷害我，有好几次我差点就死在他的手上。在我的旅行中，有一个夜晚，我独自骑马走在悬崖边，发现我的仇人正睡在一棵大树下，我只要轻轻地一推，他就掉下悬崖摔死了。但我没有这样做，而是叫醒了他，告诉他睡在这里很危险，并劝告他继续赶路。后来，当我下马准备过一条河时，一只老虎突然从旁边的树林里跳出来，扑向我。正在我绝望时，我的仇人从后面赶过来，他一刀就结果了老虎的命。我问他为什么要救我的命，他说'是你救我在先，你的仁爱化解了我的仇恨'。这……这实在是不算做了什么大事。"

"不，孩子，能帮助自己的仇人，是一件高尚而神圣的事，"国王严肃地说，"孩子，你做了一件高尚的事，从今天起，我就把王位传给你。"

宽容使三王子没有乘人之危夺去仇人的性命，同样，是宽容在危急时刻挽救了王子自己。宽容和豁达的人方能担当重任，故事中的国王做出了正确的判断。

生活中，我们一定要培养自己宽容的心态，例如在看到别人"犯错"时：

首先告诉自己，"未必如此"。别人的做法也许未必是错误的，也许自己还没有理解别人的真实用意。每个人对别人的判断都会受到自己主观因素的影响，不一定完全公正，武断地得出结论很容易引起误会甚至冲突。所以，在做出决定前，一定要清楚所有事实。

其次，如果你确定对方犯错，那就告诉自己："人难免会犯错。"人非圣贤，孰能无过，自己应当设法宽恕对方的过错，这样才能将谈话或工作推进下去，也可以让你赢得更多的朋友。

再次，如果你为此苦恼甚至动怒，那就问问自己，值得为了别人的过失而付出自己不快乐的代价吗？此外，还要通过培养自律、自控的能力，避免自己陷入失控的泥潭。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第二章·

跨越畸变的心理障碍——心理障碍

史蒂芬的苦恼——回避型人格障碍

即使遵循正确的原则，也未必能事事顺利；如果这样，请不要退缩，不要气馁，不可失望。

——（古罗马）马可·奥勒留

史蒂芬在一家电脑公司做销售员。说起这份工作，史蒂芬非常感慨，他说本来自己想从事广告业，但因为高考落榜，他没得选择，只能从事这个工作。史蒂芬的工作虽然辛苦，但收入很高。史蒂芬的工作也很出色，业绩好，多次受到老总的嘉奖，并担任了营销主管。一年后，公司招进了3名大学本科生，其中一人做了史蒂芬的助手。

有一名大学生做助手，本来可以使事业如虎添翼，然而史蒂芬却陷入了自身的泥沼，变成了另外一个人：情绪低落，不爱讲话；工作劲头大打折扣。4个月后，老总看到业务成绩下降，免除了史蒂芬的营销主管职务，并让其助手来接替他。这以后，史蒂芬的情况日益恶化，不与任何人说话，看到人总是低着头，当他人主动与其接近时总是有意回避。

公司举办客户联欢会，原则上所有的人都要参加，但史蒂芬没有报名。公司领导动员其参加，史蒂芬就和大家一起参加排练，但正式演出时他就不知跑哪儿去了。

事后史蒂芬说他心底总有一种痛，因为他的人生并不顺利。没有考上大学，这个结在他心底早就有了，当他习惯性遗忘时，他会忽略；而一旦受到刺激时，他就会想起来，使他非常不安。他想回避所有的人和事，甚至想回避这个世界。史蒂芬说："我甚至连电话都不愿意接。我觉得自己是世界上最卑微的人，没有人关爱我，包括我的恋人。我只能回避一切。"

史蒂芬患的是回避型人格障碍，患有这种人格障碍的人的最大特点是行为退缩、心里自卑，面对挑战多采取回避态度或无能应付。其具体表现为：容易因为他人的批评或不赞同而受

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到伤害；除非确信受欢迎，一般总是不愿卷入他人的事务之中；做那些普通的但不在自己常规之中的事时，总是夸大潜在的困难、危险或可能的冒险；心里自卑，在社交场合总是缄默无语，害怕惹人笑话或者回答不出问题；敏感羞涩，害怕在别人面前露出窘态；行为退缩，对需要人际交往的社交活动或工作总是尽量逃避；很少有或者没有好朋友或知心朋友。

如果你日常的行为中有符合上述状态中的4项，那么你就很有可能患有回避型人格障碍。其实，患有轻微回避型人格障碍患者不必过于担心，通过下面几方面的尝试，情况会有所好转：

1. 正确认识自己，提高自我评价。
2. 正确认识自卑感的利与弊，提高克服自卑感的自信心。
3. 进行积极的自我暗示，自我鼓励，相信事在人为。

当然，如果情况严重，就要考虑找心理医生帮忙了。

生性顽劣是谁的错——反社会型人格障碍

一人作恶，千人遭殃。

——谚　语

20多岁的李德一直没有正式工作，也没有固定女朋友。他从小就十分顽皮，常常和家人争吵，哭闹或者摔打东西，有一次吵架时用剪刀刺伤自己的哥哥。入学以后，李德的成绩一直很差，老师多次家访，其母百般袒护。小学没毕业李德就不愿上学了，终日浪迹于火车站，夜不归宿，与一伙不良青年鬼混，致使一女青年怀孕后自杀。后来，李德因为盗窃行为入少管所3年。18岁那年，李德因为报复行凶，致人重伤而被判处6年有期徒刑。

李德在监狱中表现为不守监规、偷盗仓库，与其他犯人斗殴，辱骂管理人员，劳动时不遵守操作规程，致使一台牛头刨床严重损坏，造成停产。某日在挖土时又与另一犯人发生口角，用镢头连击该犯人的面部、腰部，造成其当场昏倒、颧骨骨折。当晚李德自觉问题严重，即自备方便面、鸡蛋、白糖等向被打伤的犯人赔礼道歉，企图息事宁人。审讯过程中李德否认有意伤害对方，到第三次提审时破口辱骂办案人员，并威胁说："咱走着瞧，就是这次加了刑，出去还有见面的时候！"次日绝食、缄默、裸体、头击铁门，有时又偷吃东西，要同监犯人证明管教干部打了他，给家中母亲写遗书，扬言要自杀，被送去作精神鉴定。

李德的父亲是一位汽车司机，嗜酒，性情暴躁，与同事关系不睦，对子女冷淡，常用木棍、砖块殴打子女。李德的母亲性格刁泼，常与邻居吵架。李德的哥哥自幼患癫痫，性情怪

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

僻，有偷窃习惯，对家人凶狠。后经检查，李德神经系统无异常，脑电图正常，无精神障碍。在药物催眠状态下小声说话，长吁短叹，感到冤枉，说被打的犯人是他平素最尊敬的，不是有意去伤害他，是他自己跌伤的，却反咬一口怪他打的，否认自己再次犯罪，否认有精神病。

李德是典型的反社会型人格障碍患者。反社会型人格也称精神病态或社会病态、悖德性人格等。

心理学家认为，产生反社会型人格的主要原因有：早年丧父丧母或双亲离异、养子、先天体质异常、恶劣的社会环境、家庭环境和不合理的社会制度的影响，以及中枢神经系统发育不成熟等。一般认为，家庭破裂、儿童被父母抛弃和受到忽视、从小缺乏父母亲在生活上和情感上的照顾和爱护，是反社会型人格形成和发展的主要社会因素。

现实生活中，具有反社会型人格障碍倾向的人不在少数。他们为了自己的私欲，有的营私舞弊、贪污诈骗，有的杀人放火、拐卖儿童，有的卖淫嫖娼、走私贩毒，给社会、家庭带来极大危害。

反社会型人格障碍者在儿童、少年期一般都有品行障碍。若忽视了对他们的品行教育，就容易酿就后来的极端人格。

因此，采取有效措施，预防和矫正儿童、少年的品行障碍是非常重要的。

首先，要注意进行道德情感的教育，尤其要进行责任感和义务感的教育，让儿童知道自己作为一个人，不能光享受，还应履行义务和责任。

父母要注重自身的修养，为孩子树立良好的道德榜样，给他们创造一个健康的生活环境和学习环境。对儿童、少年的不良行为倾向，要及时进行教育、批评，将其消灭在萌芽状态，切不可掉以轻心，甚至包庇纵容，以免酿成恶果。

都是划痕惹的祸——偏执型人格障碍

任性和偏执就是自己个人主观的意见和意向，是一种自由，但这种自由还停留在奴隶的处境之内。

——（德国）黑格尔

青年郑启和女友马捷相爱了一年后，便告别马捷出去打工了。没过多久，郑启怀疑马捷要甩掉自己，便从打工的地方回来，还不断给她写恐吓信。在不得已的情况下，马捷决定与其分手。郑启知道消息后，对马捷说："你就是跑到天涯海角，我也要找到你，到时你没有好下场的。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一天，马捷吃过早饭去了亲戚家。她刚走不久，郑启就挎一个帆布包来到她家，看到她的父亲便飞快地从帆布包中抽出一把明晃晃的西瓜刀，猛然向其头部连砍数刀。眼看马父躺下去，他又操刀直袭已吓呆了的马母。住在隔壁的大儿媳熊某听到响声，端着饭碗急急赶过来看个究竟。见公公和婆婆躺在地，郑启手中提着血淋淋的刀子，知道大事不好，忙喊："郑启，你怎么如此狠毒！把刀放下！"

郑启说："我要报仇！"说完，提刀扑向熊某。大儿子听到妻子的喊声，急忙放下饭碗，情急之中操一木棒赶出门来，正见郑启持刀追赶妻子，情急之中，他手起棒落，一棒将郑启打翻在地。只见郑启一连几个翻滚，从帆布包中拿出一个炸药包，嘶声喊道："再过来，我们同归于尽！"

此时，二儿子和媳妇听到声响也赶将出来，见郑启要点燃炸药包，忙对大哥喊："快，快用棒打掉！"大儿子飞步上前，两棒打掉炸药包……见炸药包被打掉，郑启又用刀自砍颈部，直至昏迷。

后来郑启说，他为了得到马捷，"不得已"采取了恐吓和杀人等手段相威胁，以便迫使马捷嫁给他。后来见事情弄巧成拙，遂动了杀人恶念，并自制了炸药包，准备与马捷及家人同归于尽，令他"遗憾"的是马捷不在家。

故事中的郑启采取了极端的方式，不仅毁了自己，也毁了一个本应幸福的家庭，这都与他偏执的人格有着密不可分的联系。

偏执型人格障碍是一种以猜疑和偏执为主要特点的人格障碍。这种人非常多疑敏感，时常怀疑别人不怀好意，或责难别人有不良动机。他们往往自我估计太高，固执己见，缺乏自知之明，忌妒心十足。他们常感孤独、忧郁、烦闷、死板，有不安全感，且经常处于一种紧张状态之中，并寻找偏见的依据。持这种人格的人在家不能和睦，在外不能与朋友、同事融洽相处，别人只好对他们敬而远之。

但是，并不是所有符合上述描述的人都患有偏执型人格障碍。一个人是否患有偏执型人格障碍，至少需符合下述项目中的 3 项：

1. 普遍性的猜疑常将他人无意的或友好的行为误解为敌意或轻蔑，或无根据地怀疑自己会被别人利用或伤害，过分警惕与防卫。
2. 有一种将周围发生的事件解释为"阴谋"的不符合现实的先占观念。
3. 容易产生病理的忌妒。
4. 过分自负，总认为自己正确而将挫折或失败的原因归咎于他人。
5. 记恨，对拒绝、侮辱和伤害不能宽容，耿耿于怀。
6. 脱离实际地好争辩与敌对，固执地追求个人的权利或利益。
7. 忽视或不相信反面证据，因而很难用说理或事实改变患者的想法或观念。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

漂亮女生的双重生活——循环型人格障碍

可以让思想左右你的情绪，但永远别让情绪左右你的思想。

——（法国）笛卡儿

李琴从小学到大学，一直是班里的佼佼者，学习成绩好，人又长得漂亮，同学羡慕她，在别人眼里她过的是女皇般的生活，但她这样形容自己："我就像著名的海德博士一样，过着双重的生活。有时候我精神很振奋，和人说话嘻嘻哈哈，大喊大叫，爱开玩笑，也爱活动，如收拾床铺、打扫寝室、打球锻炼，生活很有节奏，充满了生命活力。

"可是，经过这一兴奋期以后，随之而来的必定是一个令人痛苦的低潮期，这时候，我又懒又馋，只是一味地往嘴里塞东西，而且越是味重的越好，有时，肚子已撑得不行，舌头也麻木，仍在往嘴里填。此外，还特别不爱动，不洗碗，不叠被，不起床，生活乱成一锅粥。这时候，我最不愿意，也最怕见人，常常是拉上窗帘，谁也不理，自我感觉相当差，觉得自己是一个又丑又胖又愚蠢的40岁中年妇女。

"但很奇怪，只有在低潮期中，我才认真地思考问题，当然，结论是相当悲观的。不过，也不用十分担心，经过这样一段非人的生活之后，我会很平静地醒来，收拾残局，让自己重见天日，准备进入生命的高峰期。

"然而，我心里的那股无可奈何、孤独无助的凄凉感觉是令人难以忍受的。我希望这只是一般的身体失调，就像我原来患过失眠症一样，凭借旺盛的生命力去克服它。可是，我现在却觉得没有希望了，因为我一次又一次地挣扎，只是在原地循环。目前，我甚至感觉我的身体不属于我的灵魂，我的身体中充满了一种肮脏的、又不能控制的东西。我害怕我会毁在它的手里。"后来，李琴去了医院，但仍不见好转。在老师的建议下，李琴又去看了心理医生。听完李琴的描述，心理医生告诉李琴，她患的是循环型人格障碍。

循环型人格障碍，又称情感型人格障碍，指生活中所见的情绪高涨与忧郁低下极端波动的人格类型，一般女性多于男性。

循环型人格障碍的主要表现是：

1. **情绪兴奋型**

单纯以情绪兴奋高涨为主要表现，情绪忧郁不明显或持续期很短，在性格特征中不占主要地位。情感高涨，内心充满喜悦和信心，雄心勃勃，精神振奋，热情好交往，情绪乐观，较急躁，做事有始有终，经常做出大量的计划和设想，但并非都是经过深思熟虑的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. **情绪低落期**

仅以情绪忧郁为主要表现，无兴奋表现或兴奋期不明显或为期短暂，情绪低沉，悲观，愁眉不展，自感精力不足，信心不强，寡言少语，遇事感到困难重重。

3. **情绪兴奋与情绪低落交替型**

以心境良好和悲伤相交替为特征，这种转换并非外部因素引起。

有些外界因素容易引起情绪变化，因此循环型人格障碍患者在平常生活中，要尽可能地留心寻找引起情绪变化的外在因素，加以预防、控制和避免。一旦情绪发生变化，就能意识到自己所处的状态，时时提醒和劝导自己。但情绪变化不可抑制时，也不要过分压抑，要采取适当的形式进行发泄，但千万不要伤害自己和他人，同时请他人在自己情绪发泄时不要过多计较，一旦情绪恢复后，马上进行必要的解释。

洪水留下的阴影——创伤后应激障碍

一朝被蛇咬，十年怕井绳。

——谚　语

周新和妻子结婚后生有一男一女，一家四口过着幸福的日子。但是一场洪水却给夫妇二人带来了严重的精神创伤。周新说：“那场洪水是我问题的来源。甚至当我晚上休息的时候，整件事在我的梦里不断出现。在梦里，为了逃离洪水，我一直不停地跑着，一直跑。整件事在我的梦里一次又一次地重复发生……”

接着，夫妻二人的精神开始变得麻木，情感迟钝，对发生在周围的悲伤和快乐没有感觉。

过了很久，周新说：“我父亲去世的时候（洪水发生后一年），我甚至连墓地也没有去，我一直没有感觉他已经永远地离我而去了。现在，那些在我身边死去的人，也不像灾难之前那样使我悲痛了……父亲的去世也没有使我感到痛苦。我没有了以前那种对死亡的感觉，它不再像过去那样影响我。”

周新的妻子说：“我正在忽视我的孩子。我已经不再进厨房了，也不做任何家务。我什么都不想做，不能睡觉，不能吃饭。我只想吞下一堆药丸，然后上床睡觉不再醒来。我喜欢我的房子和家庭，但是除了他们之外，对我来说，生活中的其他事已经不能引起我的兴趣。我以前喜欢烹饪，喜欢做针线活，喜欢整理屋子，我一直在不停地工作，提高生活水平，但是现在，那些对我来说都没有任何意义。最近 3 个星期，我没有为我的孩子们煮过一顿饭菜。”然后，周新夫妻两人出现了焦虑症状，包括高度警觉，以及对能使其回想起洪水事件

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（如下雨、坏天气的临近等）情境的恐惧反应。

“我听新闻，如果有暴风警报，晚上我会睡不着。我告诉妻子：‘不要把孩子的衣服脱掉，让她们穿着衣服睡觉。假如我看见有什么要发生了，我会把你们叫醒，让你们有足够的时间逃离屋子。’我不睡觉，就这样整夜醒着。”周新说。周新同时也深受存活罪恶感的折磨：“那时，我听到有人在朝我大声叫喊，我看了看四周，发现了一位老太太……她手里抱着一个婴儿，正在大声叫喊：‘喂，过来帮帮我。如果你不能帮我的话，就把我的孩子抱走吧。’但是，我想都没有想就拒绝了她。我一直在责怪自己，她抱着她的小孩，看起来好像准备要扔给我，而我从来没有想到过要帮助那个女人，我考虑的只是我自己的家人。他们几个人全被淹死在屋子里，她站在齐腰的水中，他们都被淹死了。”

周新和妻子患的心理疾病，在心理学上称为创伤后应激障碍。创伤后应激障碍是一种对超乎寻常的创伤性事件的反复回忆而引起害怕、无助、恐惧感的精神障碍，伴有回避与创伤性事件有关的刺激行为。应激性事件包括本人或他人严重受伤、濒临死亡或他人的死亡，在事件过程中，病人经历了极度害怕、无助和恐惧。创伤后应激障碍症状的出现一般在创伤事件发生后的几周内出现。然而，有些人可能在创伤事件发生几个月甚至几年后出现症状。但有一点是肯定的，创伤后应激障碍对人有害无利，所以我们要了解识别它，并及早根治。

1. 药物治疗

药物治疗是创伤后应激障碍的重要治疗手段之一。但长期用药易导致依赖，停药出现戒断反应，还损害认知功能，不宜首选。

2. 康复处理

大多数创伤后应激障碍患者，并不需要住院治疗。即使住院治疗，其住院时间一般为4～6周。因此，在门诊治疗时应该选择适当的心理治疗师，并且在日常生活中采取相应的措施，这样将有助于病情好转。

问题儿童的由来——攻击型人格障碍

为谋权力而失去自由，或为谋求控制他人的权力而失去控制自己的能力，这是一种奇怪的欲望。

——（英国）培根

上小学四年级的张鹏鹏在学校经常与同学发生争执，而且时常动手，所以与同学关系紧张，很少参加团体性活动，显得不合群。不仅如此，他与老师很疏远，见到老师不主动打招

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

呼，并且对老师的批评产生反感，会在课堂上与老师争执。回到家中，与父母的话很少，并且爱发脾气，不允许他人摸他的头，即使是亲戚们宠爱的表现，也会生气。因为经常怄气，所以上课注意力不集中，对不喜欢的老师更不愿听课。作业不会也不问老师或父母，也不愿意父母管他的功课。因此，学习成绩逐日下降。

张鹏鹏的父母为此很是苦恼，不知道为何儿子变成现在这样。为此，他们专门找了心理专家，经过一番询问，专家了解了情况。

张鹏鹏从小随父母生活，上幼儿园大班前基本上性格温顺，甚至比较胆小，很听父母的话。张鹏鹏的父母经常以息事宁人的方式教育孩子：要与小朋友团结，不可以打小朋友。如果有小朋友打你，你就躲开。

甚至有时并不是孩子的错，只要有老师说今天张鹏鹏与某个小朋友“抢”玩具（实际上是后者抢前者的，老师也只是习惯性描述罢了），父母就会再次教导，下次别与小朋友抢，给他算了，你再去玩别的。那时候，张鹏鹏基本上是个听话的孩子。

上了大班后，一次一个小朋友拿绳子去勒张鹏鹏的脖子，想牵着他走。张鹏鹏想起妈妈说过：脖子是不可以被随便勒的，很危险！于是，他反抗了，而且劲很大，一下子抢过了绳子。那个小朋友被吓跑了。

自那以后，张鹏鹏像变了个人，开始不断“惹是生非”，直至上了小学后，逐渐变成了老师眼里的“问题儿童”。

其实，应该说，比起同年龄的孩子，张鹏鹏还是让父母少操了很多心，尤其在学习上。基本上这4年来，都是他自己独立完成作业的，像整理书包之类别的孩子需要父母帮忙的事，他都能自己管好。

而且可能是受家庭影响，父母都爱看书，所以张鹏鹏也非常爱看书，小小年纪，已经将《水浒传》《三国演义》等名著看过了。

三年级前，虽然爱打架，但功课还是中上偏优，只是到了四年级，换了个班主任，比较严格，经常把他叫到办公室，于是开始反感，不大听课，成绩下降了。而且前一周的某节班主任课（数学课）上，明明是他旁边的中队长叫他，他才说了一句话，但老师只批评了他，他感到愤愤不平，却并没告诉父母。

现在，他脾气很大，情绪经常很激动，父母问他多了，他就会发火，大喊大叫，很难控制自己的行为。

很显然，故事中的张鹏鹏所患的是攻击型人格障碍。攻击型人格障碍是青少年期和中青年期常见的一种人格障碍。

患者情绪高度不稳定，极易产生兴奋的冲动，办事处世鲁莽，缺乏自制自控能力，稍有不顺便大打出手，不计后果。

患者心理发育不成熟，判断分析能力差，容易被人调唆怂恿，对他人和社会表现出敌意、攻击和破坏行为。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对攻击型人格障碍的调适和治疗，可以从以下几个方面着手：

1. 学习有关生理、心理方面的知识，正确认识自己生理的变化和心理的变化。此外，还应当经常反躬自问和独立反省，完善自我，把精力用到学习、工作中去。

2. 开展多种形式的业余活动，让体内的内在能量寻找到一个正常的释放渠道。另外，培养各种爱好和兴趣，陶冶情操，从而保持身心健康。

3. 多与人交流，正确对待挫折。人生在世会有这样或那样的挫折，要正视挫折，总结经验，找到受挫折的原因并加以分析，而不是一遇到挫折就采取攻击行为。通过各种手段培养自己的承受能力，并能对挫折采取积极的富有建设性的措施。

疯狂的赌徒——病理性赌博障碍

将人生投于赌博的赌徒，当他们胆敢妄为的时候，对自己的力量有充分的自信，并且认为大胆的冒险是唯一的形式。

——（奥地利）茨威格

有一年年底，当克里斯汀和两个刚刚蹒跚学步的孩子乘坐的飞机在美国拉斯维加斯机场降落时，她并没有看到调到这里的自己丈夫的身影。

最终他还是乘出租车来到机场迎接他们母子，但已身无分文，对家人的到来毫无准备，他甚至没有钱租房子，钱包里没有信用卡。

这一切令克里斯汀感到意外：“他每年收入超过 100 万美元，但我们却总是没钱花。”最后，克里斯汀终于知道整件事情的来龙去脉了。她的丈夫艾伦经常沉迷于赌博，所以钱都送给了拉斯维加斯的赌场了。

艾伦的赌瘾仿佛是个无底洞，克里斯汀无法忍受了，所以，他们的婚姻亮起了红灯。由于过于沉迷赌博，艾伦的事业也出现了危机，他的老板不愿意再雇用他了。

艾伦很痛苦，他想戒掉赌瘾，克里斯汀在网上看到加利福尼亚州的彭德莱顿兵营可以治疗赌瘾，于是把他送到那里接受治疗。

同 90%有了赌瘾的人一样，艾伦接受首次治疗后复发，他驾车从医院去了拉斯维加斯，又赌掉了 18 万美元。

而此时，克里斯汀已经绝望，打算和他离婚。于是，艾伦又赶快飞回家，可是，没过多长时间，他又背着妻子偷偷去了赌场。事后，他对妻子忏悔说：“过去的 9 天，我都睡在大街上，我不知道该怎么办。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

艾伦是个典型的病理性赌博障碍患者。病理性赌博是指在个人生活中占据统治地位的、频繁发作的赌博行为，且行为对社会、职业、财产及家庭价值观念与义务都造成损害。现代的医学研究表明，赌瘾的形成不仅和心理有很大关系，而且，也带动着大脑生理上的改变。因此，赌瘾是仅次于毒瘾的心理疾病。

在心理学家们看来，好赌的根源在大脑。赌博能够刺激人的大脑产生一种名为多巴胺的神经介质。多巴胺会带给人快乐感受，很多人都会多次重复那种与兴奋快感相联系的行为。赌博恰恰触到了大脑中释放多巴胺的那根筋。

为了寻找赌博和神经介质释放之间关系的直接证据，瑞士科学家用猴子实验来模拟人类赌博行为。

科学家给猴子大脑装上电极。这些电极可以随时记录猴子大脑内特定神经细胞放电的情况。哪些神经细胞放电就说明这些细胞正在释放神经介质。在这项实验中，如果释放多巴胺的神经细胞放电猛增，就说明猴子已经找到了感觉。

实验时，猴子面前设置的计算机屏幕上可以显示5种不同的图案。每当某种特定图案出现时，猴子就有机会得到奖励——一口果汁。

记录发现，如果一种图案让猴子根本猜不出下一步的图案是什么，以及能否得到果汁奖励时，它们分泌多巴胺的神经细胞放电活动最频繁，猴子也因此目不转睛地盯着计算机屏幕。相反，如果某一特定图案表示下面肯定有奖或肯定无奖时，它们的神经细胞就不会产生太强的兴奋。说明期待和猜测渴望得到的结果最能激发神经细胞兴奋，使多巴胺释放。

这项研究提示人们，赌徒之所以不断回头，主要缘于对下注之后、结果未卜的刺激追求。赌博具有难以自制的成瘾性，使人为了一时的快乐丧失理智，甚至不惜倾家荡产，从这一点上，赌博和吸毒非常相似。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第三章·

驱除坏情绪的困扰——不良情绪

博客成为避风港——压抑

受压抑的心，只要说出实话就会轻松。

——（德国）席勒

倪辰是一个大三学生，一向成绩不错，不知道什么原因，近来成绩一跌再跌，为此老师还多次找他谈话。

倪辰为此也很苦恼，这时，博客成了他的避风港，成为他痛苦和不快的倾诉地。他在博客里这样写道："近半年来，不知是怎么回事，我总不能安心学习，手中拿着书心里却老想着别的事，成绩一落千丈。我分析这可能是由家庭情况造成的。我在家里觉得自己从来没有快乐过，难以忍受母亲野蛮的态度，所以从我懂事后从未叫过母亲，也不知现在应如何对待母亲。以前和小叔叔家的关系还不错，半年前和他们的关系也搞得十分僵，由此影响了学习的情绪。

"我的家中有母亲和年长我 11 岁的哥哥。我从小与祖父和祖母生活在一起，父亲在我上大学第一学期时自杀了，我在奔丧期间未掉过一滴眼泪。

"父亲是家中的长子，尽管很聪明，但初中未毕业就早早担起家庭生活的重担。我的小叔叔是大学生，母亲是农村姑娘，很厉害，经常与我的叔叔、婶婶吵架，同时又时常迁怒于我的父亲。父亲为人很老实，从早到晚很少说话，只知道干活。我 7 岁离开祖父回到了父亲身边。从那时起，母亲攻击的矛头转向了我，常因一点点小事就骂我，甚至于打我。在我不小心没有把大便纸扔在便池中冲下去时，母亲竟让我用手拿起来放到书包中。

"我学习成绩好，经常看书到深夜，母亲就骂我是讨债鬼，一天到晚什么事情也不做。父亲为此很为难，但最后总是帮着母亲说话。

"上高三时，在家庭的压力下，我觉得我的精神快崩溃了，不想参加考试了。但在叔叔、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

婶婶的帮助下，我鼓起勇气参加了高考，总算获得了好成绩。因此我把叔叔婶婶当成了亲人。我与叔叔、婶婶家的关系很好，他们给予我真诚的帮助，但是大二寒假我在叔叔家时，叔叔因看不惯我抽烟、喝酒，和只顾自己不顾别人的行为而批评了我。我感到十分不满，与叔叔吵了起来，提前回校了。现在我觉得世界上一个亲人也没有了，即使是以前对我比较好的叔叔也疏远了我。从此，我的注意力不集中，学习成绩下降，心情感到十分压抑，性格逐渐变得孤僻。”

压抑心理是一种较为普遍的病态社会心理现象。它存在于社会各年龄阶段的人群中，它与个体的挫折、失意有关，继而产生自卑、沮丧、自我封闭、焦虑、孤僻等病态心理与行为。故事中的倪辰就属于这种心理。精神压抑可能导致个体人格畸变。

有压抑心理的人其表现的症状为：忧郁、厌倦、优柔寡断、社交障碍、躯体化焦虑、改向行为等。要想克服压抑心理，可以从以下几点着手：

1. **参加社交活动**

许多沮丧的人放弃了他们的娱乐活动，这只会使事情更糟。为了扭转你目前的心情，不妨每天做些激烈的活动，多参加社交活动。

2. **回归大自然的怀抱**

当你精神压抑时，可漫步于田间地头，跋涉于山水之间，看春华秋实，听蝉鸣鸟啼。置身于大自然的怀抱，你可以产生许多联想与灵感，悟出人生哲理，以调适自己的不适心态。

3. **坚持锻炼身体**

英国教育家斯宾认为，健康的人格寓于健康的身体。有许多精神压抑者通过体育锻炼，出一身汗，精神就轻松多了。科学家认为，呼吸性的锻炼，例如散步、慢跑、游泳和骑车等，可使人信心倍增，精力充沛。

不肯远行的蜗牛——逃避

任何问题都有解决的办法，无法可想的事是没有的。

——（美国）爱迪生

在一棵干枯的桑树上住着一只蜗牛，这只蜗牛自出生以来，就一直住在这棵树上。

一天，风和日丽，蜗牛小心翼翼地伸出头来看了看，慢吞吞地爬到地面上，把一节身子从硬壳里伸到外面，懒洋洋地晒太阳。这时，蚂蚁正在紧张地劳动，一队接着一队急速地从蜗牛身边走过。看见蚂蚁在阳光下来回走动的样子，蜗牛不觉有些羡慕起来，于是，它放开嗓门对蚂蚁说：“喂，蚂蚁老弟，看见你们这样，我真羡慕你们啊！”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一只蚂蚁听到了，就停在蜗牛旁边，仰着头对蜗牛说："来，朋友，咱们一起干活吧！"

蜗牛听了，不由自主地把头往回缩了一下，有点惊慌地说："不，你们要到很远的地方去，我不能跟你们一起去。"

蚂蚁奇怪地问："为什么啊？走不动吗？"

蜗牛犹豫了半天，吞吞吐吐地说："离家远了，要是天热了怎么办呢？要是下雨了怎么办啊？"

蚂蚁听了，没好气地说："要是这样，那你就躲到你的那个硬壳里好好睡觉吧！"说完，匆匆追赶自己的大部队去了。

对蚂蚁的话，蜗牛倒也不怎么在乎。不过，蜗牛实在想到远处看看。经过深思熟虑之后，蜗牛终于大着胆子把自己的另一节身子也从硬壳里伸了出来。正在这时，几片树叶落在地上，发出轻微的响声，蜗牛吓得像遭遇了雷击一样，一下子就把整个身子缩回硬壳里去了。

过了好久，蜗牛才小心翼翼地把头伸到外面，外面仍然像先前一样的晴朗和宁静，并没有发生什么事情。只是蚂蚁已经走得很远了，看不见了。蜗牛悠悠叹了一口气说："唉！我真羡慕你们啊！可惜我不能和你们一起走。"说完，依旧懒洋洋地晒太阳。

蜗牛羡慕蚂蚁远行，可没有胆量和蚂蚁结伴同行，因为它担心路上会遇到种种困难，比如天气热了怎么办，要是下雨怎么办……对困难的畏惧使蜗牛始终蜷缩在自己的壳里，即使偶尔伸出头，也会被飘落下来的树叶吓到。最后，它只能对蚂蚁的离去表示羡慕。人们常常和蜗牛的心理差不多，对于挫折总是下意识地逃避，就好像手碰到火、触到电会缩回去一样。

逃避是一种怯懦的表现，从心理学角度来讲它是指不想去面对遇到的事情，而选择消极的方式来避开与事情的冲突。逃避根本不能解决事情，只是在表面上看来舒缓了问题。

俗话说："躲得了初一，躲不了十五。"既然躲不过，为何不在事情还没有发展到很严重的地步时勇敢地面对，让问题及早地解决呢？

生活中的事情是没有尽善尽美的。每一天我们都面临着问题，如果总是采取逃避的方式，那么最终受害的是自己。所以我们要克服这种不良心理。具体方法可归纳为：

1. 要克服自己的怯懦心理

很多人逃避责任不是因为没有能力，而是因为他们内心存在怯懦心理。因此，要克服逃避心理，必须先克服自己的怯懦心理。

2. 告别懒惰

懒惰是逃避者的一大通病，任何懒惰的人都不会获得成功。

3. 切实负起责任

一个逃避的人必须培养和树立责任心，才能勇敢地承担责任，才能去做自己想做的事。不论遇到什么问题，哪怕是面临失败，也不要灰心丧气，要勇敢地正视它，以积极的态度寻找应变的方法。一旦问题解决了，自信心也会随之增加，逃避的行为就会消失了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

平衡与不平衡的差距——抱怨

最不善于利用时间的人最爱抱怨时光短暂。

——（法国）拉布吕耶尔

故事一：

有两个人在大海上漂泊，想找一块生存的地方。他们首先到了一座无人的荒岛，岛上虫蛇遍地，处处都潜伏着危机，条件十分恶劣。其中一个人说："我就在这了。这地方虽然现在差一点，但将来会是个好地方。"而另一个人不满意，于是他继续漂泊，后来他终于找到一座鲜花烂漫的小岛，岛上已有人家，他们是18世纪海盗的后裔，几代人努力把小岛建成了一座花园。他便留在这里做了小工，生活不好不坏。

过了很多年，一个偶然的机会，他经过那座曾经放弃的荒岛，于是决定去拜访老友。岛上的一切使他怀疑走错了地方：高大的屋舍、整齐的田畴、健壮的青年、活泼的孩子……老友已因劳累、困顿而过早衰老，但精神仍然很好。尤其当说起变荒岛为乐园的经历时，更是神采奕奕。

最后老友指着整个岛说："这一切都是我双手干出来的，这是我的岛屿。"

那个曾经错过小岛的人此时不但没有愧疚，而且还抱怨说："为什么上天这么厚爱你，当时你要留我在这个岛上，也许会比现在更好。"

故事二：

有一天，素有森林之王之称的狮子，来到天神面前说："我很感谢你赐给我如此雄壮威武的体格，如此强大无比的力气，让我有足够的能力统治这整片森林。"

天神听了，微笑地问："但这不是你今天来找我的目的吧？看起来你似乎为了某事而困惑呢！"

狮子轻轻吼了一声，说："天神真是了解我啊！我今天来的确是有事相求。即使我的能力再好，每天鸡鸣的时候，也还是会被鸡鸣声给吓醒。神啊！祈求你，再赐给我一种力量，让我不再被鸡鸣声吓醒吧！"

天神笑道："你去找大象吧，它会给你一个满意的答复。"

狮子兴冲冲地跑到湖边找大象，还没见到大象，就听到大象跺脚所发出的"砰砰"响声。狮子加速跑向大象，却看到大象正气呼呼地在跺脚。狮子问大象："你干吗发这么大的脾气？"大象拼命摇晃着大耳朵，吼着："有只讨厌的小蚊子，总想钻进我的耳朵里，害我都快痒死了。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

狮子离开了大象，心里暗自想着："原来体型这么巨大的大象，还会怕那么瘦小的蚊子，那我还有什么好抱怨的呢？毕竟鸡鸣也不过一天一次，而蚊子却是无时无刻地骚扰着大象。这样想来，我可比它幸运多了。"

在生活中，我们事事要求公平，要求按照自己的意愿发展。如果稍出差错就会心理不平衡，抱怨或牢骚就产生了。抱怨是一种心理不平衡的反应，是一种追求完美的心理和情绪化心态的外在表现。抱怨会加剧不良情绪，使人失去和困难作斗争的决心、信心和勇气。

作为一种不良情绪，抱怨会给人带来一系列不良后果，所以我们一定要想办法克服。心理学家认为，做到以下四点便能很好地缓解抱怨的情绪：

首先，要保持一颗平常心，不被生活中的琐事侵扰。有些朋友的抱怨常常来自生活中的琐碎之事，凡事过于较真，斤斤计较，常常搞得自己疲惫不堪。对于那些琐碎之事，我们还是置之不理为佳。

其次，要纠正自己错误的信念和观点。每个人都不能对别人有过分的要求，哪怕是对自己最亲近的人，他们也没有责任和义务来满足你的一切要求，生活的真谛不在于求得回报，别人不欠我们任何东西。因为别人不可能按照我们的意志、喜好来行事，我们不可能主宰环境和他人。所以我们必须对自己的情感、生活负责。一个人如果把自己的命运、情感交给环境、交给运气或交给他人，那么，他时时都可能受到伤害或产生怨恨。

再次，要学会自我消解，即通过自我劝慰、自我开导、自我调适，使自己冷静下来，把问题想通、想透，这是克服抱怨心理的最好办法。之所以会产生抱怨，固然与身边的不公正现象有关，但也与一个人的思想修养和认知方式有关。想一想自己对问题的看法是否只从个人意愿出发；想一想自己考虑问题是否全面，有没有偏激；想一想还有没有比抱怨更能解决问题的办法。

最后，要克服依赖心理。每个人的人生都由他自己负责，所以人生中的成功快乐也只能由他自己去寻找和经营。那么，要解除自身烦恼，不能怨天尤人，要充分认识到家庭、社会因素只是诱发烦恼的外因，而自身的心理弱点才是导致烦恼的内因，只有改善自己才能改善情绪。

塔里兰的阴谋——愤怒

无论你怎样表示愤怒，都不要做出任何无法挽回的事来。

——（英国）培根

1809年1月，拿破仑从西班牙战事中抽出身来匆忙赶回巴黎。他的间谍告诉他："外交大臣塔里兰密谋造反。"一抵达巴黎，他就立刻召集所有大臣开会。拿破仑含沙射影地点明塔里

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

兰的密谋，但塔里兰却没有丝毫反应，这时候，拿破仑无法控制自己的情绪，忽然逼近塔里兰说："有些大臣希望我死掉！"但塔里兰依然不动声色，只是满脸疑惑地看着他，拿破仑终于忍无可忍了。

他对着塔里兰粗鲁喊道："我赏赐你无数的财富，给你最高的荣誉，而你竟然如此伤害我，你这个忘恩负义的东西，你什么都不是，只不过是穿着丝袜的一只狗。"说完他转身离去了。其他大臣面面相觑，他们从来没有见过拿破仑如此失态。

塔里兰依然一副泰然自若的样子，他慢慢地站起来，转过身对其他大臣说："真遗憾，各位绅士，如此伟大的人物竟然这样没礼貌。"

拿破仑的失态和塔里兰的镇静自若像瘟疫一样在人们中间传播开来，拿破仑的威望降低了。伟大的拿破仑在压力下失去冷静，人们开始感觉到他已经走下坡路了，如同塔里兰事后的预言："这是结束的开端。"

塔里兰激起了拿破仑的怒气，让他的情绪失控，这正是塔里兰的目的。人人都知道拿破仑是一个容易发怒的人，他已经失去了作为一个领导的权威，这种负面效果影响了人民对他的支持。

面对大臣企图发动阴谋这样的事，焦躁和不安只能起到相反的作用，这说明他已经失去了主宰大局的绝对权力。

愤怒是当某人在事与愿违时做出的一种惰性反应。它的表现形式有勃然大怒、敌意情绪、乱摔东西，甚至怒目而视、沉默不语。其起因往往是不切实际地期望任何事物都要与自己的意愿相吻合，当事与愿违时，便会怒不可遏。

愤怒使人情绪低沉，甚至破坏情感关系，阻碍情感交流。所以我们要抑制自己的愤怒。具体方法如下：

1. 承认自己的愤怒

把自己的情感公开地表达出来。试着这样说："我感到愤怒是因为……"

2. 记录自己产生愤怒的过程

把自己在什么处境下爆发的愤怒记录在日记中。记录下时间、地点以及刺激物是什么。确认可能导致愤怒爆发的因素。

3. 挑战呆板的思想

思想越呆板就越有可能出现勃然大怒。检查一下自己的"应当""必须""应该"以及"糟透了"的思想。

4. 学着换个角度审视问题

稍稍换个角度来看问题，并向自己多次重复已经演练许久的自我声明。在你感到受挫时，有意识地把这些声明移植进自己的思想中。

5. 实施一套保持冷静的方式

例如，建立一套自己能在感觉到愤怒之际使用的方式。如在说话前先深呼吸。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

方丈与青年——厌倦

在令人厌倦的旅途上，一个性格明快的伙伴胜过一乘轿子。

——（英国）查尔斯·里德

有一位青年，在事业和爱情等方面屡受打击，所以对生活充满了厌倦，甚至有了轻生的念头。

一天，他终于独自走上了一座寺院后面的悬崖险峰，就在他紧闭双眼，准备纵身跳下时，一只大手按住了他的肩膀。他转身一看，原来是寺里的老方丈。青年的眼泪马上就流出来了，他告诉方丈，他已经万念俱灰，真的"看破红尘，四大皆空"，什么牵挂都没有了，只想一死了之。

老方丈关切地说："生命没有错误，要珍惜自己的生命，其实你拥有的东西还很多很多，你先看看你手背上有什么。"

青年抬手看了看，讷讷地说："没什么呀！"

"那不满是眼泪吗？"老方丈语气沉重地说。

青年眨巴眨巴眼睛，又是串串热泪。

老方丈说："再看看你的手心。"

青年又摊开双手，看自己的手心。看了一阵，疑惑地说："没什么呀！"

老方丈呵呵一笑说："那不满是阳光吗？"

青年愣了一下，脸上也泛起丝丝的笑容。

老方丈又说："你再抬头看看。"

这回青年开窍了，没等方丈开导，就心悦诚服地说："还有蓝天，我还有蓝天！"

老方丈舒心地叹了口气，对青年说："其实，你除了眼泪、阳光和蓝天，还有一颗勇敢顽强的心、健康的身体……"

青年因为厌倦生活产生了轻生的念头。厌倦是一种不良情绪，我们每一个人可能在某一时期都有过这样的情况。厌倦会影响我们的生活质量，成为我们幸福生活的阻碍。孤独感常是产生这种心理的主要原因。

告别厌倦的方式有：

1. **重建理想**

有些目标过远过大，实现不了，我们就充满失败感。可以从低处、小处做起、循序渐进，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

分段实现目标，不能老想着一步登天、一蹴而就。

2. **与人为善**

假如你对周围的人、事都心存厌烦，他们也会如此回报你。尝试着微笑，以一种积极的方式投身其中，你将大有收益。

3. **热情**

热情可以让人们的心灵永远年轻，重新找回对生活的热爱和动力。有了热情，人们会变得轻松愉快、心胸宽广，能爱自己的工作，爱周围的人。

4. **追逐爱好**

学习、工作并非人生的唯一。去做自己爱做的，把爱好和业余活动当作本职工作一样认真对待，这有利于陶冶情操、改善心情。

富商也有苦恼——紧张

成功的法则应该是放松而不是紧张。放弃你的责任感，放松你的紧张感，把你的命运交付于更高的力量，真正对命运的结果处之泰然。

——（美国）马克斯威尔·马尔兹

霍华德先生从事皮毛生意，最近几年行情较好，赚了几百万元，而且也存了相当多的钱。

他在事业上虽然十分成功，但却一直未学会如何放松自己。他是位神经紧张的生意人，并且把生意场上的紧张气氛带回了家里。

霍华德先生下班回到家里在餐桌前坐下来，但心情烦躁不安。

这时候霍华德先生的妻子走了进来，在餐桌前坐下。他打声招呼，一面用手敲桌面，直到一名仆人把晚餐端上来为止。他很快地把东西吞下，他的两只手就像两把铲子，不断把眼前的晚餐一一铲进嘴中。

吃完晚餐后，霍华德先生立刻起身走进起居室去。起居室装饰得十分美丽，有一张长而漂亮的沙发，华丽的真皮椅子，地板上铺着高级地毯，墙上挂着名画。他把自己投进一张椅子中，几乎在同一时刻拿起一份报纸。他匆忙地翻了几页，急急瞄了一眼大字标题，然后，把报纸丢到地上，拿起一根香烟，点燃后吸了两口，便把它放到烟灰缸里。

霍华德先生不知道自己该怎么办。他突然跳了起来，走到电视机前，打开电视机。等到影像出现时，又很不耐烦地把它关掉。他大步走到客厅的衣架前，抓起他的帽子和外衣，走到屋

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

外散步去了。

霍华德先生这样子已有好几百次了。他没有经济上的问题，他的家是室内装潢师的梦想，他拥有两部汽车，事事都有人服侍他——但他就是无法放松心情。不仅如此，他甚至忘掉了自己是谁。他为了争取成功与地位，已经付出他的全部时间，然而可悲的是，在赚钱的过程中，他却迷失了自己。

霍华德先生的症结在于他的紧张情绪。紧张心理是现代人普遍存在的现象，它的产生主要与社会环境有关。心理学家普遍认为，生活环境、人际关系、生活习惯、工作的改变，迫使人们去适应全新的生活和工作环境，这是造成紧张的重要根源。

紧张是难以避免的，但若过度持续下去，会给身心健康带来无法估量的损害，所以我们要力争克服这种心理。

1. 把烦恼说出来

当有什么事烦扰你的时候，应该说出来，不要存在心里。把你的烦恼向你值得信赖的、头脑冷静的人倾诉，如你的父亲或母亲、丈夫或妻子、挚友、老师、学校辅导员等。

2. 暂时避开

当事情不顺利时，你暂时避开一下，去看看电影或书，或做做游戏，或随便走走，这一切能使你感到松弛。强迫自己“保持原来的情况，忍受下去”，无非是在自我惩罚。当你的情绪趋于平静，而且当你和其他相关的人均处于良好的状态时，你再回来着手解决你的问题。

3. 改掉乱发脾气的习惯

当你感到想要骂某个人时，你应该尽量克制一会儿，把它拖到明天，同时用抑制下来的精力去做一些有意义的事情。例如做一些诸如园艺、清洁、木工等工作，或者是打一场球或散步，以平息自己的怒气。

4. 谦让

如果你觉得自己经常与人争吵，就要考虑自己是否过分主观或固执。要知道，这类争吵将对周围的亲人，特别会对孩子带来不良的影响。你可以坚持自己正确的东西，静静地去做，给自己留有余地，因为你也可能是错误的。即使你是绝对正确的，你也可按照自己的方式稍做谦让。你这样做了以后，通常会发觉别人也会这样做。

5. 尽量在舒适的情况下工作

记住，身体的紧张会导致精神疲劳。

人有压力是不可避免的，谁还没有个烦琐难熬的事儿呢？既然明白了这一点，就要学会自我“减压”，举重若轻，化解紧张。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他为什么总是战战兢兢——自卑

由于痛苦而将自己看得太低就是自卑。

——（荷兰）斯宾诺莎

所谓自卑，就是轻视自己，自己看不起自己。自卑心理严重的人，并不一定是其本身具有某些缺陷或短处，而是不能悦纳自己，自惭形秽，常把自己放在低人一等，不被自我喜欢的位置上，并由此陷入不能自拔的痛苦境地，心灵永远笼罩着愁云。

心理学家认为，自卑感是人类在其成长过程中必不可少的东西，因为任何人的能力都会有所不足，因而也就易产生自卑感，为了克服自卑，便会努力奋斗。

然而，自卑感并非都是能激励人，使人奋发上进的，更多的人因为有自卑感而阻碍了其正常发展。

自卑的人总是在不停地自我否定，在消沉中委靡不振。在忧郁的情绪中越陷越深而不能自拔，形成恶性的“自卑情结”。还有人会因为自卑而产生强烈的反抗心理，急于改变自卑的地位，不顾他人的利益，极端自私，对人对己都是种伤害。

李娜毕业于某著名语言大学，在一家大型的日资企业上班。大学期间的李娜是一个十分自信、从容的女孩。她的学习成绩在班级里名列前茅，常常成为男孩追逐的焦点。然而，最近，李娜的大学同学惊讶地发现，李娜变了，原先活泼可爱、整天嘻嘻哈哈的她，像换了一个人似的，不但变得羞羞答答，做起来事也变得畏首畏尾，而且说起话来也显得特别不自信，和大学时判若两人。

每天上班前，她会为了穿衣打扮花上整整两个小时的时间。为此她不惜早起，少睡两个小时。

她之所以这么做，是怕自己打扮的不好，被同事或上司的取笑。在工作中，她更是战战兢兢、小心翼翼，甚至到了谨小慎微的地步。

原来到日资公司后，李娜发现日本人的服饰及举止显得十分高贵及严肃，让她觉得自己土气十足，上不了台面。于是她对自己的服装及饰物产生了深深的厌恶之情。第二天，她就跑到商场去了。

可是，由于还没有发工资，她买不起那些名牌服装，只能悻悻地回来了。

在公司的第一个月，李娜是低着头度过的。

她不敢抬头看别人穿的正宗名牌西服、名牌裙子，因为一看，她就会觉得自己很寒酸。那

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

些日本女人或比她先进入这家公司的中国女人大多穿着一流的品牌服饰，而自己呢，竟然还是一副穷学生样。

每当这样比较时，她便感到无地自容，觉得自己就是混入天鹅群的丑小鸭，心里充满了自卑。

服饰还是小事，令李娜更觉得抬不起头来的，是她的同事们平时用的香水都是洋货。她们所到之处，处处飘香，而李娜自己用的却是一种廉价的香水。

女人与女人之间，聊起来无非是生活上的琐碎小事，比如化妆品、首饰等。而关于这些，李娜几乎什么话题都没有。这样，她在同事中间就显得十分孤立，也十分羞惭。

在工作中，李娜也觉得很不如意。由于刚踏入工作岗位，她的工作效率不是很高，不能及时完成上司交给的任务，有时难免受到批评，这让李娜更加拘束和不安，甚至开始怀疑自己的能力。

此外，李娜刚进公司的时候，还要负责做清洁工作。看着同事们悠然自得地享用着她倒的开水，她就觉得自己与清洁工无异，这更加深了她的自卑意识。

像李娜这样的自卑者总是一味轻视自己，总感到自己这也不行，那也不行，什么也比不上别人。她们怕正面接触别人的优点，总是回避自己的弱项，这种情绪一旦占据心头，结果对什么都提不起精神，犹豫、忧郁、烦恼、焦虑便纷至沓来。

生活中，这样的人很多。其实具有自卑心理的人并不是自己想自卑，而是因为他们缺乏内心安全感。他们总是特别“善于”发现自己的缺陷、短处和生活中对自己不利的方面，然后把它们放到放大镜下去看，结果是吓坏了自己，更不敢和别人比，和别人竞争。使自己的视野困于狭小范围内会危害身心健康，也不利于个人发展。

无论如何，一个深怀自卑的人是很难感受到快乐与幸福的，自卑感无疑十分折磨人，是对人生兴奋、乐观、开朗的最大抑制。自卑的人大多都很腼腆，容易产生心理孤立感。一个人形成自卑心理后，往往从怀疑自己的能力到不能表现自己的能力，从怯于与人交往到孤独地自我封闭。本来经过努力可以达到的目标，也会认为“我不行”而放弃追求。他们看不到人生的光华和希望，领略不到生活的乐趣，也不敢去憧憬那美好的明天。

自卑不利于身心健康，不利于人际交往，我们要克服这种不良心理，具体而言，可从以下几点做起：

1. 全面了解自己，正确评价自己

你不妨将自己的兴趣、爱好、能力和特长全部列出来，哪怕是很细微的东西也不要忽略。你会发现你有很多优点，并且对自己的弱项和遭到失败的地方持理智和客观的态度，既不自欺欺人，又不将其看得过于严重。而是以积极的态度应对现实，这样自卑便失去了温床。

2. 对自己的自卑进行心理分析

这种方法可在医生或者值得信赖的亲友的帮助下进行。具体做法是通过自由联想和对早期经历的回忆。在这些具体的事件中抽象总结出导致自卑心态的深层原因。并让自己明白，现在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的自卑情结是因为某些早期经历而形成的。它深入到了潜意识，一直影响着自己的心态。实际上现在的自卑感是建立在虚幻的基础上，是没有必要的。这样就可以从根本上瓦解自卑情结。

3. 从另一个方面弥补自己的弱点

每个人都有多方面的才能，社会的需要和分工更是万象纷呈。一个人这方面有缺陷，可以从另一个方面谋求发展。只要有了积极的心态，就可以扬长避短，把自己的某种缺陷转化为自强不息的推动力量。这样一来，也许你的缺陷不但不会成为你的障碍，反而会成为你成功的条件。因为它促使你更加专心地关注自己选择的发展方向，促成你获得超出常人的发展，最终成为卓越人士。

活在昨天的年轻人——怀旧

如果错过太阳时你流了泪，那么你也要错过群星。

——（印度）泰戈尔

一个夏天的下午，一个年轻人走进一家心理咨询诊所。

“怎么样，年轻人，”医生不加寒暄就说，“什么事让你不痛快?”对心理医生这种洞察心事的本领，年轻人并不意外，他直截了当地告诉医生使自己烦恼的事情。然后，医生说：“来吧，到我的诊所去。我要看看你的反应。”

医生从一个硬纸盒里拿出一卷录音带，塞进录音机里。“在这卷录音带上，”他说，“一共有3个来看我的人所说的话，当然没有必要说出他们的名字。我要你注意听他们的话，看看你能不能挑出支配了这3个案例的共同因素，只有4个字。”他微笑了一下。

年轻人开始听了，录音带上这3个声音共有的特点是不快活。第一个是男人的声音，显示他遭到了某种生意上的损失或失败。第二个是女人的声音，说她因为照顾寡母的责任感，以至于一直没能结婚，她心酸地述说她错过了很多结婚的机会。第三个是一位母亲，因为她十几岁的儿子和警察有了冲突，而她一直在责备自己。

在3个声音中，年轻人听到他们一共6次用到4个字：“如果，只要。”

“你一定大感惊奇，”医生说，“你知道我坐在这张椅子里，听到成千上万用这几个字作为开头的内疚的话。他们不停地说，直到我要他们停下来。有的时候我会要他们听刚才你听的录音带，我对他们说：‘如果，只要你不再说如果、只要，我们或许就能把问题解决掉!’”

“‘如果，只要’这4个字的问题，”他说，“是因为这几个字不能改变既成的事实，却会使我们朝着错误的方面，让我们向后退而不是向前进，并且只是浪费时间。最后，如果你用这几

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个字成了习惯，那这几个字就很可能变成阻碍你成功的真正障碍，成为你不再去努力的借口。

“现在就拿你自己的例子来说吧。你的计划没有成功，为什么？因为你犯了一些错误。那有什么关系，每个人都会犯错误，错误能让我们学到教训。但是在你告诉我你犯了错误，而为这个遗憾、为那个懊悔的时候，你并没有从这些错误中学到什么。”

“你怎么知道？”年轻人带着一点辩护地说。

“因为，”医生说，“你没有脱离过去式，你没有一句话提到未来。从某些方面来说，你十分诚实，你的内心还以此为乐。我们每个人都有一点不太好的毛病，喜欢一再讨论过去的错误。因为不论怎么说，在叙述过去的灾难或挫折的时候，你还是主要角色，你还是整个事情的中心人……”

在医生的开导下，年轻人终于意识到，自己沉浸在过去错误的阴影中，还没有真正走出自我，并用积极上进的态度去改变现在的处境。

医生告诉他，他患上了严重的“怀旧病”，而采用“如果，只要”这类字眼便是“怀旧”病的重要特征。

人偶尔有怀旧的情绪本来很正常，但社会中还有一些人以另一种方式怀旧。他们认定今不如昔，生活在今天，而志趣却滞留在昨日，一言一行与现实生活格格不入。

怀旧实质上是一种对现实生活的躲避和遁逃，是一种特殊的机制。它把我们所不想回忆的痛苦和压抑隐藏了，忘却了，以至于我们自己永远不会再想起。而另一方面，它又把我们过去生活中美好的东西大大强化了、美化了，以至于人们在几次类似的回忆后把自己营造的回忆当作真实。另一方面，怀旧起源于个人的失落感。失落导致回首，试图寻找昔日的安宁与情调。心理学家普遍认为，一个人如果怀旧情绪太强而引发病态怀旧，对其自身将会产生一定的危害性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第四章·

摆脱异常心理的毒害——异常心理

从佼佼者到名落孙山的女孩——忧郁症

假如生活欺骗了你，不要忧郁，也不要愤慨！不顺心的时候暂且容忍：相信吧，快乐的日子就会到来。

——（俄罗斯）普希金

裴娜曾经患过忧郁症。她的忧郁症是怎样形成的呢？那还得从她少年时期讲起。她少年时是一个很爱学习的孩子，她酷爱文学，在班级里总是名列前茅，在家也是个听话的孩子，品学兼优，总是追求完美。

但考上重点高中后，由于班里的同学都是其他学校的学习尖子，这样一来，她的成绩在班上就不能像往常一样每次可以得第一名。有次考试她排名在第十，这给她的打击非常大，再加上她的姐姐是这所学校的英语老师，对她管教特别严格，一旦她没考好，总会不留情面地批评她。有一次，她姐姐甚至在办公室当着很多老师的面批评她，她觉得很没有面子。时间长了，她上课时精力也不集中，成绩就慢慢下滑，这样精神压力就更大了。这时候，她有了一个追求者，两人很快偷偷谈起恋爱，结果可想而知，当父母知道这件事时，都十分不悦，责怪她，甚至不给她好脸色看。在这样的情况下，她的情绪就更加恶化了，以至于最后真的患上了忧郁症，学习一落千丈，不但名落孙山没考上大学，最后还得长期接受心理治疗。

忧郁症，是患者抑郁发作时有忧郁特征的一类重型抑郁症，是一种涉及生理、心理、情绪和思想的疾病。

忧郁症的症状包括：感到悲伤和空虚；对各种活动不感兴趣；感觉没有价值或有罪恶感；没有食欲，体重减轻；失眠或嗜睡；容易疲劳；无法集中注意力；有死亡或自杀的念头。

忧郁症不仅影响正常的生活，也会影响人与人之间的感情和对事情的看法，所以我们可采

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

取“自我及时强化法”摆脱它。

“自我及时强化法”的具体实施如下：

1. 坚持正常活动

有的患者本来可以正常上班、可以正常做家务，却不去上班，甚至连家务都不做，这是很有害的。越这样，越会感到自己没用。实际上，患者有能力完成工作任务，有能力搞好家务。只要该干的坚持干，自己的情绪就不会日益低落。

2. 定计划留有余地

每天晚上睡觉以前，考虑下明天干什么。计划不能定得太高，也不要太低，应充分留有余地。这样，每天都可以顺利地完成计划。

3. 及时肯定自己

每天晚上睡觉以前，要充分肯定自己这即将过去的一天的成绩和进步，不讲消极的东西。能写日记最好，把好的体验、进步、成绩记到日记上。天天都这样记日记，会觉得生活越来越有意思。

4. 不向亲友谈消极的东西

亲友也不喜欢听患者的消极言谈。这并不是不同情患者，主要是亲友听患者谈消极的东西，会强化他们好谈消极东西的想法。

禁不住诱惑的结果——恐怖症

没有比害怕本身更可害怕的了。

——（英国）培根

李楠是一家企业的副总经理，家庭观念极强的他一直洁身自好。

然而，数月前，因为要陪外商，在一名客户的极力怂恿下，李楠和一名刚认识不久的女性发生了性关系。没过多久，李楠发现自己的生殖器有些不舒服，去医院一检查，发现感染上了尖锐湿疣。经过治疗后，他的身体很快恢复了正常。

不过，事情不仅没有结束，反而成为噩梦的开始。一次，李楠在报纸上偶尔看到一段文字说“性病有可能会变成艾滋病”，心里一下子紧张起来。他一次又一次地去医院进行检查，每一次结果都证实是阴性，一个又一个的医生对他说，尽管他们不能百分百地保证，但他的尖锐湿疣转换成艾滋病的可能性近乎是零。然而，这一切检验结果都不能化解他的担忧，他的焦虑情绪越来越严重，先是不断做噩梦，接着整夜整夜失眠，最后出现了惊恐发作——恐惧到身体

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

颤抖、出冷汗，甚至有濒临死亡的感觉。

故事中的李楠得的是恐怖症，具体来说是恐艾滋病症，即害怕自己患上艾滋病。

恐怖症是一种神经症。恐怖症者对某些特定的对象产生强烈和不必要的恐惧，伴有回避行为。恐惧的对象可能是单一的或多种的，如动物、广场、闭室、登高或社交活动等。患者明知其反应不合理，却难以控制而反复出现。青年期与老年期发病者居多，女性更多见。

要想克服恐怖症，可从以下 9 个方面着手：

1. 保持理性。请记住，恐惧感是正常的生理反应，而这经常被夸大。它们对你是无害的——不会有更糟糕的事情发生。

2. 维持原状。观察你体内正在发生的一切。放慢自己的速度，保持“冷静”——但是要继续朝前看。放松肌肉，双肩下垂，深呼吸。

3. 只考虑眼前的情况。不要去想可能会发生的一切。

4. 接受恐惧感，恐惧感很快就会消失。

5. 不逃避现实。如果你逃跑或逃避，下一次的困难可能会更大。

6. 慢慢地进行深呼吸，把精力集中于吐气上。

7. 分散自己的注意力，仔细研究你周围的一切。

8. 与别人交谈，对好朋友倾诉你的感受。

9. 认真反思。当恐惧感逐渐消失时，回过头来再想一想在恐惧感消失之前自己都做了些什么。

爱人要出轨——妄想症

我们可以把幻想当作旅伴，但必须请理智做向导。

——（英国）塞·约翰逊

强森是个工程师，自结婚以来，他一直怀疑妻子对自己不忠，每天想着妻子为自己戴“绿帽子”，这种想法让他非常痛苦。

强森以优异的成绩毕业于某大学的电机系，却因性格与人格格不入，所以没有什么朋友，更不要说和异性谈恋爱了。

年轻时代曾以手淫来排遣寂寞，但后来他认为这是幼稚的行为，而以举重来避免手淫的诱惑。

直到 30 岁时，强森才和现在的妻子结婚，但很快就在性方面遭遇困难。强森自己在性

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

方面虽非毫无经验，不过新婚伊始，即有“力不从心”的感觉，认为妻子在床上表现得过分热情，让他颇感惶惑与焦虑，并因此而觉得妻子是一个性欲旺盛的女人，自己恐怕无法满足她。

不久，强森即对这样的婚姻生活感到失望，认为和这样的女人结婚太草率了。无奈木已成舟，也只好将就。

结婚10年后，强森的妻子对社会工作变得非常热心、活跃，不仅经常在白天外出，而且每周有一个晚上需要到会员家里开会，讨论他们的工作和活动，而强森则留在家里照顾小孩。

他对此虽然不太高兴，但也找不到什么反对的理由。

有一天晚上，强森打电话到妻子聚会的会员家里，电话却没人接，他越想越不对劲。而当天晚上，妻子又很晚才回家。强森不悦地兴师问罪，虽然妻子向他解释说是因为聚会的地点临时改变，才让他找不到人，而且晚归，但强森已是满腹疑云，他觉得妻子一定有什么事瞒着他，说不定是假借聚会的名义“红杏出墙”。

后来，强森服务的公司因为一项特殊计划而要求强森改在晚上上班。强森觉得这是一个阴谋，因为他的一位同事——和他妻子在搞什么社会工作而定期聚会的男人——却能照常下班。强森对妻子和这位同事间的可能关系早就疑云重重，现在更加怀疑他们之间“一定”有什么不可告人之事。也许是他的同事在搞阴谋，想和他的妻子能更安心地幽会，所以他才被调为上夜班。

妻子红杏出墙的想法痛苦地咬啮着强森的心灵，他开始想尽办法偷偷地跟踪他的妻子和同事，虽然一无发现，但被妻子背叛的念头却越来越强烈，心中的怒火也越来越炽热，竟开始怀疑妻子和那位同事正准备谋杀他。

有一天晚上，当妻子在饭后递给他一杯饮料，而她自己却没有时，强森压抑已久的念头和怒火终于爆发，他对妻子大声咆哮，说她想用这杯饮料毒死他，好和情夫双宿双飞。

满头雾水的妻子到现在才知道，近几个月来丈夫的怪异行为竟然是怀疑自己“红杏出墙”。

故事中的强森患的是妄想症。妄想是思维变态的一种主要表现。妄想是一种在病理基础上产生的歪曲的信念、病态的推理和判断。且病人对此坚信不疑，无法说服，也不能以亲身体验和经历加以纠正。

妄想有历时短暂的，也有持久不变的。妄想的内容连贯、结构紧凑者称为系统性妄想；内容支离、前后矛盾、缺乏逻辑性者称为非系统性妄想。

妄想症病人大都不会主动向医生寻求协助，即使肯求医，也很少会遵从医生的嘱咐进行治疗。此外，由于妄想症病人（尤其是病态忌妒病人）可能有自杀及杀人的动机，因此作为患者的亲朋好友，了解以下几点是有必要的：

1. **药物治疗**

治疗妄想症主要依靠药物，但对不同类型的妄想症，应选用不同的治疗方式。抗精神病药

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是其中一类首选药物。如果病人不配合治疗，可考虑使用长效的肌肉注射剂。如果病人情绪波动较大，包括出现精神病后的抑郁，便可使用抗抑郁药物。

2. **心理社交治疗**

主要通过给予病人支援来改变某些行为。此外，病人要避免过度的压力。认知行为疗法或许会改善病人的妄想，但也只是辅助性的。精神分析治疗法可能会加重刺激，有害无益。如果病人同意，应鼓励其家人一同参与治疗计划，对治疗进度将有帮助。

有些病人能够好转，但有些则较难治愈，甚至可持续终生。如若不予适当治疗，大部分病人仍可维持相对正常的生活，但也有病人不能自我照顾，情况严重。

约翰的可怕念头——强迫症

改造自己，总比禁止别人来得难。

——鲁　迅

在心理咨询室里，约翰在医生面前坐好之后，非常苦恼地对咨询师说道："我叫约翰，今年 23 岁，近来我发现自己的头脑中总是产生一种古怪的想法。每次走到楼上就想从上面跳下去。

"刚开始，我并没有在意，可后来呢？这种想法一直恶化，竟然发展到开车出去，走在桥上以及其他高出地面的建筑物上都有跳下去的冲动。我有时候站在地面上往上看的时候，一想到如果自己真的从上面跳下来了，生命真的就这样结束了，那时候我真的好怕。

"我还很年轻，当然不甘心就此结束生命。正因如此，我才不得不时时强迫自己放弃这种念头，可是，随着时间的推移，这种欲望却越来越强烈，越来越难以控制了。

"有一次，我乘公共汽车经过一条繁华大街时，实在控制不住自己，就从车窗跳下去了，那一刹那自己在想什么，什么感觉等事后竟然全都不记得了。

"那件事情没过几天，有个周末，我去郊游，我觉得这样也许会好一些。不过，我特意挑选了那些人比较多的地方，以防发生什么不测。

"然而，就在那天中午，我经过一个小湖的时候，脑海中却又闪过跳下去的念头，在我还没有来得及控制心神的时候，人已经不听大脑指挥，稀里糊涂地跳了下去。湖中的水并不深，但我依旧慌乱地在水里扑腾，内心充满了对死亡的恐惧。在我的呼救中，很多人都跑了过来，并报了警。他们把我拖上了岸。为了掩饰自己的尴尬，我假装自己喝醉了酒，没想到居然骗了过去。最后，他们给我的工厂打电话，让工厂派车来把我接了回去。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“第二天，全工厂都知道出了个疯子，老板则认为我可能是失恋了，想不开才跳湖自杀。其实，只有我自己心里清楚，我的脑子里有根弦搭错了地方，所以才做出这样丢人的事来。

“去年年底，我乘汽车回家休假，在倒车时，我看到有一座桥，就下车跑了过去，想跳下去，却发现下面的水流很急，心里害怕跳下去会淹死，正在这个时候，售票员喊要开车了，我就急忙跑了回来，避免了又一场闹剧的发生。但我坐在疾驶的车里，脑子里却一直有着跳下去的念头，不过，那天我坐的是空调车，车窗全都是密封的，要不然我也许真会控制不住自己而跳下去的。

“我的这些反常，使得女友跟我分手了，由于注意力不集中，前不久我被公司解雇了。

“我小时候也从高处摔下来过，一天和几个小伙伴一起捉迷藏，不知怎么的我就从阳台上摔下去了。幸好住二楼，一楼的晾衣绳又拦了我一下，所以摔得并不很重，只是右胳膊骨折，头也摔出了血。母亲见我这副样子，吓得抱住我大哭，父亲也是一副心疼的样子。他们带我去医院，又给我买了许多好吃的东西，母亲天天陪着我，尽管没什么疼爱的话，但在我的恳求下，母亲还是给我讲了故事。那段时光多好呀，我感到了被母亲宠爱的幸福。

“伤好之后，母亲又开始劳作了，又很难看到她那慈爱的眼神，很难再享受她无微不至的照顾了。后来渐渐长大了，更不敢奢望能像小时候那样让父母宠爱自己了，心里总是空荡荡的，好像失去了什么。摔伤的事深深留在了记忆中，有时苦闷极了，就想要是能再摔伤一次，再让父母疼爱一回该有多好啊！”

约翰患的是强迫性神经症，简称“强迫症”。强迫症是指以强迫症状为主要临床表现的神经症。强迫症状的特点是有意识的自我强迫与自我反强迫同时存在，两者的尖锐冲突使患者产生极度的焦虑，患者知道强迫症状是异常的，但无法控制、无法摆脱。这种心理疾病在临床上有很多种类，根据其表现，大体可将强迫症划分为强迫观念及强迫行为两类。

强迫观念表现为反复而持久的观念、思想、印象或冲动念头，力图摆脱，但又为摆脱不了而紧张烦恼、心烦意乱、焦虑不安。如：怀疑是否关好煤气，准备投寄的信是否已写好地址等；强迫性地回忆已讲过的话的用词、语气是否恰当等；出现强迫意向，如过马路时，想到冲向正在驶过的汽车；等等。强迫动作又称强迫行为。常见的有强迫洗手、洗衣；出门时反复检查门窗是否关好，寄信时反复检查信中的内容，看是否写错了字等。

强迫症的形成机制比较复杂，通常认为有以下几方面的原因：

1. 遗传因素

从家世调查发现，患者的父母中有5%～7%的人患有强迫症，远较普通人群高。

2. 心理社会因素

学习和工作紧张，家庭不和睦等可使患者长期紧张不安，最后诱发强迫症的出现。

3. 条件反射

行为主义心理学认为，不但人类正常的行为方式是刺激—反射的结果，病态的行为反应也

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是通过条件反射而形成的，强迫症的产生可能就是如此。

无病乱投医——疑病症

大胆产生勇气，多疑却产生恐惧。

——（英国）康拉德

凌童是一家科研单位的技术员，平时对身体健康较关注，一旦觉得什么地方不舒服，便要找医学书籍对照研究一番。有一天他在图书馆一本科普杂志中，看到一篇短文，叙述喉癌的早期症状，以帮助病人及早发现并治疗。当时他正好患感冒，嗓子有点发炎。他觉得自己的症状与书中所述很相似，便疑心自己得了喉癌，心里非常紧张。次日就到单位门诊部检查，医生诊断为风寒喉炎，并说吃点感冒药就会好转。凌童吃了几天药，嗓子炎症果然消失了，这才放下心来。

可是时隔不久，他突然发现自己身上蚊咬处有些红肿，又非常紧张，认为这是一种不祥之兆，马上去医院检查，医生说这是虫咬皮炎，无须特殊处理。对这样的诊断凌童很不放心，又到书店翻阅有关皮肤科的医学书籍，查到这样几句话：痣，若发生色素沉着、皮损迅速增殖、脱毛、疼痛等现象时，说明有癌变的可能，应提高警惕。他看后很焦虑，越想越觉得自己的疙瘩已经癌变了，于是丢弃工作，到处求医。他去过的所有皮肤科医生均诊断为皮炎，但他都不相信。起初他常与医生争辩，后来渐渐改变了策略，为了得到更多的检查，他表面上装作恭恭敬敬，表示要听医生的话，却又用拐弯抹角的方式，一再请求医生给他做个小手术，把疙瘩取出来做病理化验，以解除其“疑虑”。

没办法，医生只好按其要求做了，结果当然不是癌变，但他内心仍不放心，并认为红肿消失了，疙瘩没有了，可能是癌的转移和扩散。就这样，他疑神疑鬼，整日惶惶不安，简直闹到不能再活下去的地步。后来，凌童在心理医生的开导下，讲述了自己小时候的挫折故事。原来他在成长过程中，总怕发生不幸，自己“画虎”吓自己，结果给心理平衡造成了危机。明白了疑病的症结，凌童才从疑病的苦海中解脱了出来。

疑病症又称疑病性神经症，是指对自身感觉作出患有不切实际的病态解释，致使整个身心被由此产生的疑虑、烦恼和恐惧所占据的一种神经症。疑病症患者对自己的健康状况过分关注（即表现为强烈的、夸张的关心），对一切不正常的信号过于敏感，深信自己已患某种疾病，经常诉说不适。患者因此反复四处求医，迫切要求治疗，医生对疾病的解释往往不能消除患者固有的成见，不能打消病人的疑虑。为了防止患上疑病症，我们要改变其错误的观念，解除或减

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

轻精神因素的影响，对自己的身体情况与健康状态有一个相对正确的评估。

出走带来的后患——癔症

从某种意义上来说，我们每个人都有点歇斯底里。

——（奥地利）弗洛伊德

卢澧，男，30岁，因突然外出漫游一个多月，醒后不能回忆。

卢澧父母因儿子找不到媳妇发愁，一天，卢澧的父母为其选了女友并写信催其回家见面成亲，于是卢澧向领导请假，但因施工紧张，领导未能准假。

几天后，当卢澧再次向领导请假未准时，即觉愤怒、委屈，当即将家信撕毁，对班长讲："有人害我，你帮帮我。"第二天，卢澧给班长下跪说："不借钱给我做路费，可能见不到父母面。"因当日是阴历年初三，当地风俗认为这天不应该讲这些不吉利的话，于是班长打了卢澧一个耳光。当晚11时，发现卢澧失踪。后领导与家人四处打听卢澧的信息，并发布了寻人启事，终于在一个多月后，在南方某省的火车站找到了卢澧。当时卢澧满面污垢、衣服破烂、双下肢肿胀，当地公安将其送回家，但发现卢澧不与亲人打招呼，情感反应平淡。两天后卢澧突然清醒，对自己在家中感到莫名其妙，对离开单位前及出走情况不能回忆。

卢澧患的是癔症中的分离性癔症。癔症又称歇斯底里症，是神经官能症中的一种类型。它是因心理—社会刺激引起的。其典型的症状是患者自己认为失去身体某部分的功能，而且也确实表现出身体某一部分功能的丧失。对于癔症患者，心理学家建议可采取以下方法进行调节：

1. 建立良好的环境

建立良好的人际关系和安静的生活环境，避免过分强烈的刺激，对癔症的治疗同样重要。

2. 通过自我暗示法加以调节

选择一个安静的环境，进行自我暗示，暗示病症已痊愈等。在自我暗示的同时，最好自己能用双手按摩腿部或症状所在部位，注意力要高度集中，每天一次或数日一次，直至痊愈。

3. 通过心理咨询法加以调节

治疗过程中，首先应取得患者对医生的信任，建立良好的医患关系，耐心聆听患者的陈述和发泄。治疗者通过指导、解释和保护，使病人对所患疾病有一个正确认识，消除对疾病的误解和不必要的紧张、恐惧，树立战胜疾病的勇气和信心，积极配合治疗。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第五章·

远离亚健康的导火索——亚健康心理



博士的“旷世杰作”——自恋

在我的字典当中是没有“不”字的。

——（法国）拿破仑

一名某名牌高校的博士，心理似乎出了点问题，他的女朋友陪他来到一家心理咨询中心，下面是这名博士生的自述：

“我是个法学专业的研究生，正在读博士学位，可称得是上天之骄子了吧！但最近，我发觉自己陷入困境，似乎很难念完博士学位。前不久，我写了一篇论文。我认为那是篇很有价值的论文，我相信，它会在法学界产生极大的震动，并会产生深远的影响。但我写到2/3时，却很难进行下去。我的导师们对我的论文很不以为然，而且，还软磨硬拖，阻碍它早日脱稿发表。我知道，怕我的文章出来后，显得他们脸上无光，他们就是妒贤嫉能。其实，这正说明他们故步自封。不过，我会尽力而为，用行动证明自己能超越他们，同时证明他们不过如此。就是因为此事，近来我严重失眠，常在床上翻来覆去睡不着。本来我和女朋友的关系还可以，近来也显得非常紧张。我不知是怎么回事，希望能得到您的帮助。”

心理咨询师听完博士的话笑了笑，然后问博士关于论文的事。一触及此，博士便眉飞色舞，甚至于手舞足蹈，似乎他正在万人会场的主席台上慷慨陈词。

为了进一步了解情况，咨询师又问了几个问题。

“你有过自卑的时候吗？”

“没有，我没有必要自卑。”

“那么，你有孤独的时候吗？”

“我一直在孤独中。不过，这没关系，我知道，有成就的人总是孤独的。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

"你和女友关系怎样?"

"不怎样。和女人相处，对我来说只是一种调节剂，不会有太大的收获。"

问完这些，咨询师让博士到外面稍等片刻，请他的女友进来，了解了一些情况。

博士的女友说，在她以前，他曾结交过好几个女孩子，但不知什么缘故，谈的时间不长，一个个都离他而去了。在学校里，他总是"天马行空"、独来独往，逢年过节学校联欢时，也没什么人愿意同他搭话，他也不理别人。

谈到那篇论文时，博士的女朋友说，那只是一篇平庸之作，既无新的见解，论述也不够全面，他的导师也这么认为。到了这一步，心理咨询师已经完全明白了是怎么一回事。他告诉博士的女朋友："从你男朋友的种种表现来看，他是严重的自恋患者。"

自恋是一种心理障碍，其突出表现就是以自我为中心，按自己的需求，凭自己的情绪办事。

病态自恋者处处为自己物质的和心理的利益考虑，而实际上，他们的一切利益都因为自恋而受到了损害。

1. 自恋是一种对赞美成瘾的症状，为了获得赞美，自恋者会不惜一切代价。自恋者也会下意识地明白，总是从别人那里获得赞美是不可能的，所以会不自觉地限定自己的活动范围，以回避外界任何可能伤及自恋的因素。

2. 自恋是一种非理性的力量，自恋者本人无法控制它，所以就永远不可能获得内心的宁静，永远都会被无形的鞭子抽打，只知道朝前奔走，而没有一个可感可知的现实目标。

3. 在与他人的交往中，自恋者会因为他们的自私表现而丧失他们最看重的东西——来自别人的赞美，这对他们来说是毁灭性的打击，自恋者易患抑郁症，原因就在这里。

每个人都会有或多或少的自恋倾向——小到对一枚指甲的专心修饰，大到爱自己而不能与别人相爱。人人都应该爱自己，但是爱得过了火就很危险。所以我们平时要客观地评价自己，建立积极的自我概念，学会公开、直接表达自己，努力倾听和了解周围人的思想和感受，积极沟通感情，认真听完别人的讲话，不要轻易打断别人的讲话，尽量避免让自己产生病态的自恋心理。

人生为何如此黑暗——空虚

生活最大的危险就是一个空虚的心灵。

——（德国）葛劳德

田新性格内向，平时不爱跟同学说话，有什么事总是憋在心里。他在日记中写了这样一段话。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“刚读高中的时候，我还没有什么忧愁，可从高一下学期开始，无论何时何地我总会感到一阵阵烦躁，烦躁的原因有来自生活上的，也有来自学习上的。

“在学习上我一直是中上水平，可后来不知怎么搞的，大概是几次考试失利的缘故吧，我感到学习特没劲，成绩也落后了，班主任找我谈了几次，我也没什么变化，我对什么都无所谓了。想来想去，觉得生活没意思，真的没意思。同学们都在那里学习，可学习好了又有什么用呢，究竟为了什么呢？成绩再好也免不了生老病死。学校有时也搞一些活动，但内容几乎和小学生一样，各种各样的评奖只不过是些幼稚的活动，我真的觉得很无聊。家里，爸爸每天出入花鸟市场，炒股票，打麻将，对我的学习一点也不关心；妈妈除了做家务，只会每天盯着我，唠唠叨叨说个不停，一会儿说我头发长了，一会儿又数落我东西没放整齐……事无巨细，她都要唠叨一番，我都替她累。有时夜深，独自坐在书桌前，望着一大堆功课，我会想很多：活着真没劲，就这样一天天混下去也不知有什么结果，真想离开这个灰暗的人生，有个新的开始……”

田新之所以感到人生灰暗，没有色彩，这和他的空虚心理有很大关系。

空虚心理指一个人的精神世界一片空白，没有信仰、没有寄托、百无聊赖，如同行尸走肉。精神空虚者往往委靡不振，缺乏社会责任感，有碍于社会发展，也有害于人类发展。

空虚是一种不良心理，有碍于人格的健全发展，我们要防止这种心理。现实生活中，摆脱空虚感可以采用以下 5 种方法：

1. **调整需求目标**

空虚心态往往是在两种情况下出现的。一是胸无大志；二是目标不切实际，因自己难以实现目标而失去动力。因此，摆脱空虚必须根据自己的实际情况，及时调整生活目标，从而调动自己的潜力，充实生活内容。

2. **多与人交往，获得别人的支持**

当一个人失意或徘徊时，特别需要有人给予力量和支持，予以同情和理解。只有获得别人支持，才不会感到空虚和寂寞。

3. **博览群书**

读书是填补空虚的良方。读书能使人找到解决问题的钥匙，使人从寂寞与空虚中解脱出来。读书越多，知识越丰富，生活也就越充实。

4. **忘我地工作**

劳动是摆脱空虚极好的措施。当一个人集中精力、全身心投入工作时，就会忘却空虚带来的痛苦与烦恼，并从工作中看到自身的社会价值，使人生充满希望。

5. **转移目标**

当某一种目标受到阻碍难以实现时，不妨转移目标，比如在学习或工作以外培养自己的业余爱好（绘画、书法、打球等），使心情平静下来。当一个人有了新的乐趣之后，就会产生新的追求；有了新的追求就会逐渐完成生活内容的调整，并从空虚状态中解脱出来。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

嫉妒是人生的毒药——嫉妒

嫉妒是一种软弱的傲慢，应当受到鄙视。

——（英国）培根

佛经上有一则故事：

在古远时代，摩伽陀国有一位国王饲养了一群象。象群中，有一头象长得很特殊，全身白皙，毛柔细光滑。后来，国王将这头象交给一位驯象师照顾。这位驯象师不只照顾它的生活起居，也很用心教它。这头白象十分聪明、善解人意，过了一段时间之后，他们已建立了良好的默契。

有一年，这个国家举行一个大庆典。国王打算骑白象去观礼，于是驯象师将白象清洗、装扮了一番，在它的背上披上一条白毯子后，才交给国王。

国王就在一些官员的陪同下，骑着白象进城看庆典。由于这头白象实在太漂亮了，民众都围拢过来，一边赞叹、一边高喊着："象王！象王！"这时，骑在象背上的国王，觉得所有的光彩都被这头白象抢走了，心里十分生气、嫉妒。他很快地绕了一圈后，就不悦地返回王宫。一入王宫，他问驯象师："这头白象，有没有什么特殊的技艺？"驯象师问国王："不知道国王您指的是哪方面？"国王说："它能不能在悬崖边展现它的技艺呢？"驯象师说："应该可以。"国王就说："好。那明天就让它在波罗奈国和摩伽陀国相邻的悬崖上表演。"

隔天，驯象师依约把白象带到那处悬崖。国王就说："这头白象能以三只脚站立在悬崖边吗？"驯象师说："这简单。"他骑上象背，对白象说："来，用三只脚站立。"果然，白象立刻就缩起一只脚。

国王又说："它能两脚悬空，只用两脚站立吗？""可以。"驯象师就叫它缩起两脚，白象很听话地照做。国王接着又说："它能不能三脚悬空，只用一脚站立？"

驯象师一听，明白国王存心要置白象于死地，就对白象说："你这次要小心一点，缩起三只脚，用一只脚站立。"白象也很谨慎地照做。围观的民众看了，热烈地为白象鼓掌、喝彩。

国王愈看，心里愈不平衡，就对驯象师说："它能把后脚也缩起，全身悬空吗？"

这时，驯象师悄悄地对白象说："国王存心要你的命，我们在这里会很危险。你就腾空飞到对面的悬崖吧！"不可思议的是这头白象竟然真的把后脚悬空飞起来，载着驯象师飞越悬崖，进入波罗奈国。

波罗奈国的人民看到白象飞来，全城都欢呼了起来。波罗奈国国王很高兴地问驯象师：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

"你从哪儿来？为何会骑着白象来到我的国家？"驯象师便将经过一一告诉国王。国王听完之后，叹道："人为何要与一头象计较、嫉妒呢？"

人生在世，一定不可心怀嫉妒。俗话说："己欲立而立人，己欲达而达人。"别人有所成就，我们不要心存嫉妒，应该平静地看待别人所取得的成功，这是拥有幸福人生的秘诀。

有一对夫妻心胸很狭窄，总爱为一点小事争吵不休。有一天，妻子做了几样好菜，想到如果再来点酒助兴就更好了。于是她就拿瓢到酒缸里去取酒。

妻子探头朝缸里一看，瞧见了酒中倒映着的自己的影子。她以为是丈夫对自己不忠，把女人带回家来藏在缸里，就大声喊起来："喂，你这个死鬼，竟然敢瞒着我偷偷把女人藏在缸里面。如今看你还有什么话说？"

丈夫听了糊里糊涂的，赶紧跑过来往缸里瞧，他一见是个男人，也不由分说地骂起来："你这个坏婆娘，明明是你领了别的男人回家，暗地里把他藏在酒缸里面，反而诬陷我！"

"好哇，你还有理了！"妻子又探头往缸里看，见还是先前的那个女人，以为是丈夫故意戏弄她，不由勃然大怒，指着丈夫说："你以为我是什么人，任凭你哄骗的吗？你，你太对不起我了……"妻子越骂越气，举起手中的水瓢就向丈夫扔过去。丈夫侧身一闪躲开了，见妻子不仅无理取闹还打自己，也不甘示弱，于是还了妻子一个耳光。这下可不得了，两人打成一团，又扯又咬，简直闹得不可开交。

最后闹到了官府，官老爷听完夫妻二人的话，心里顿时明白了大半，就吩咐手下把缸打破。

一锤下去，只见那些酒汩汩地流了出来。不一会儿，一缸酒流光了，缸里也没看见半个男人或女人的影子。夫妻二人这才明白他们嫉妒的只不过是自己的影子而已，心中很是羞愧，于是就互相道歉，和好如初了。

我们遇到怀疑的事，不宜过早下结论，要客观、理智地去分析，才能够了解真相。尤其在生气的时候，不能像故事中的这对夫妻一样，不冷静地思考分析，反被嫉妒心冲昏了头脑而伤了和气。

如果别人的嫉妒能把你打倒，这说明你虽然可能是优秀的，却不是最优秀的，在意志上更算不上优秀。

面对嫉妒者的中伤，常人最容易做出的也是最下策的反应就是反唇相讥。这样，你会因为别人的无聊，自己也变得无聊。甚至有可能陷入一场旷日持久，使心智疲惫又毫无意义的纠葛中。拜伦说过："爱我的我报以叹息，恨我的我置之一笑。"他的这"一笑"，真是洒脱极了，有味极了。对嫉妒者的中伤，最妙的回答是让心灵安详地微笑。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

丈夫离去的日子里——孤独

在各种孤独中间，人最怕精神上的孤独。

——（法国）巴尔扎克

3 年前，60 岁的露丝失去了丈夫，当时她悲痛欲绝，觉得自己的世界一下子塌了。自那以后，她便陷入了一种孤独与痛苦之中。“我该做些什么呢？”在丈夫离开她近一个月之后的一天晚上，她对朋友哭诉：“我将住到何处？我将怎样度过一个人孤独的日子？”

朋友安慰她说，她的孤独是因为自己身处不幸的遭遇之中，才 50 多岁便失去了自己生活的伴侣，自然令人悲痛异常。但时间一久，这些伤痛和孤独便会慢慢减缓消失，她也会开始新的生活——从痛苦的灰烬之中建立起自己新的幸福。

“不！”她绝望地说道，“我不相信自己还会有什么幸福的日子。我已不再年轻，孩子也都长大成人，成家立业。我孑然一身还有什么乐趣可言呢？”露丝得了严重的自怜症，而且不知道该如何治疗。好几年过去了，她的心情一直都没有好转。

有一次，朋友忍不住对她说：“我想，你并不需要特别引起别人的同情或怜悯。无论如何，你可以重新建立自己的新生活，结交新的朋友，培养新的兴趣，千万不要沉溺在旧的回忆里。”她没有把朋友的话听进去，因为她还在为自己的孤独自怨自叹。后来，她觉得孩子们应该为她的幸福负责，因此便搬去与一个结了婚的女儿同住。

但事情的结果并不如意，由于她的孤僻，她和女儿都得面临一种痛苦的经历，甚至恶化到母女反目成仇。露丝后来又搬去与儿子同住，但也好不到哪里去。后来，孩子们只好共同买了一间公寓让她独住，但这更加重了她的孤独。

她对朋友哭诉道，所有家人都弃她而去，没有人要她这个老妈妈了。露丝的确一直都没有再享有快乐的生活，因为她认为全世界都在孤立她。她实在是既可怜，又可悲，虽然已年过半百了，但情绪还像小孩一样不成熟。

每个人都有孤独的时候，这是一种正常的现象，但如果孤独超出了一定的界限，就会造成心理障碍。

要想战胜孤独，保持健康的心理，我们可以采用以下方法：

1. 要战胜自卑。因为总觉得自己跟别人不一样，所以就不敢跟别人接触，这是自卑心理造成的一种孤独状态。这就跟作茧自缚一样，要冲出这层包围着自己的黑暗，必须先咬破自卑心理组成的茧。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 要随时跟朋友们保持联系，不应该只是在你感觉到孤独的时候才想起他们。要知道，别人也都跟你一样，要想体会到友谊的温暖，就要为别人做点什么。

3. 适度地离开熙熙攘攘的尘嚣世界，接近大自然，享受大自然带给我们的乐趣，也是排遣孤独的良好方式。只不过忙碌于名利和生计的人们，早已没有闲适的心情去品味自然的美妙之处。

4. 要想从根本上克服内心的脆弱，莫过于给自己确立一些目标，培养某种爱好。一个懂得自己活着是为了什么的人，是不会感到寂寞的；同样，一个活着而有所爱、有所追求的人，也是不怕寂寞的。

幸福靠自己争取——怨恨

生活中，谅解可以产生奇迹，谅解可以挽回感情上的损失，谅解犹如一个火把，能照亮由焦躁、怨恨和复仇心理铺就的道路。

——（科威特）穆尼尔·纳素夫

丽华，是某国企中层领导干部，28 岁走到这一步，已经很了不起，家中又有英俊、能干、体贴的丈夫以及漂亮、可爱的女儿，她成为同事、朋友们羡慕的对象。可谁知，她最近异常憔悴，因为怨恨而痛苦不堪。原来，几天前，她的公公和婆婆对她说了一些不友善的话。丈夫是家中的独生子，而公公、婆婆都是思想非常保守传统的人，3 年前儿子结婚时他们就一直盼着儿媳能给他们生个白白胖胖的孙子，以传宗接代，用他们的话说就是“家族香火不能断”。眼巴巴地盼了 3 年，却事与愿违，两位老人极度失望。虽说孙女极像儿子，非常乖巧，但仍难以消除二老心中的遗憾以及对儿媳的不满。他们知道这是无法补救的事实，但有时仍忍不住会借机对儿媳说些难听的话。丽华怀孕那段时间，公公、婆婆对她都非常好，总是变着花样做好吃的给她，还不让她做任何家务活，总是让儿子陪着儿媳去公园散步。还有两个月才临产，他们就硬让丽华请假在家休养。可是，一旦希望落空，他们便对丽华十分冷淡，甚至都不愿照顾刚出院的丽华。对这些，丽华并不在意，她觉得只要丈夫对自己好就行了，反正自己嫁的是丈夫，而且她还认为时间久了，公公、婆婆还是会重新接纳她以及她的女儿的。

就这样过了半年，女儿长得越发乖巧，但公公、婆婆的态度却没有一点儿改变，他们甚至有些变本加厉了，有时甚至无中生有，还经常在儿子面前说丽华的坏话。丽华产生了强烈的怨恨心理，她说：“我再也无法和他们恢复昔日的关系了，往后的日子叫我如何面对?”

认识他们家的人谈及她时都认为她是无辜的受害者，似乎不应该承受那么大的罪过，请她

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不要太伤心，但她愈想愈激动。她哭着说："总有一天我会想办法报这个仇，让他们也尝尝这种滋味！"她说这话时的脸色十分吓人，拳头攥得紧紧的，似有深仇大恨一般。

丽华的心从此蒙上了灰色的阴影，离开了快乐和幸福，充斥丽华内心的只有两个字——怨恨。这两个字控制了丽华的思维，它就像一把熊熊燃烧的火烤得丽华坐立不安。

在日常生活中，也有不少类似丽华这样的情况。从心理学的角度分析，丽华之所以没有了幸福和快乐，是因为她心中充满了怨恨。这种深深的怨恨蒙蔽了她的双眼，使她无法自拔。

怨恨是一种消极心理，我们要努力克服它，不让其蔓延。具体做法如下：

1. **适当的否认**

对痛苦的现实进行适当的否认，这是一种保护性的正常防御，如自我暗示说："我并不是一无是处，我还有我的优点……""我有丈夫的支持，这是最主要的。"

2. **积极的压抑**

把妨碍身心健康的痛苦体验或创伤性事件予以选择性遗忘，阻止它们扰乱正常的生活。如：不要老是去想自己如何失败，自己的面子如何，而是想想怎样才能改变现状。

3. **有利的合理化**

有两种表现，一是"酸葡萄心理"，即把得不到的东西说成是不好的；另一种是"甜柠檬心理"，即在得不到葡萄而只有柠檬时，就说柠檬是甜的，两者的作用都是掩盖痛苦和失败，以保持内心的安宁。

4. **合理的移植**

将指向某一对象的情绪、意图、欲望转移到另一个对象或替代的物体上，借此减轻精神负担。不是顺应不良行为，而是用人们可以接受的方式，如体育活动、文娱活动等。

5. **积极认同**

从他人身上获取适应生活、工作、学习的有效方法和风格，从而自我安慰、自我解脱、自我调整、自我激励，正确对待自己，对待他人，对待生活。

生死边缘的徘徊——抑郁

友谊的主要效用之一就在于使人心中的愤懑抑郁得以宣泄、弛放。

——（英国）培根

卢西出生在一个偏僻的小山村，父母都是目不识丁的老实山里人。她自小勤奋好学，家里人对她寄予了很大的希望，她也想依靠自身的努力使父母过上富足些的日子。所以，她自小就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

勤奋好学，从小学到高中，到大学，她的成绩在班里一直都名列前茅。但由于一心读书，卢西很少交朋友，根本没有什么知心伙伴，因此，卢西常感到很孤单，很寂寞。尤其是参加工作后，在机关上班，工资较低，仍旧无法接济父母，她心里经常自责。

另一方面，她很难与人相处，总是一人独来独往，虽然心中也很想与人交往，但不知道怎样去结交朋友。4年前经人介绍和某同事结婚，但两人感情基础不好，常为一些小事吵架。

两年来她有一种难以言状的苦闷与忧郁感，但又说不出什么原因，总是感到前途渺茫，对一切都不顺心，老是想哭，但又哭不出来，即使是遇有喜事，卢西也毫无喜悦的心情。过去很有兴趣去看电影，听音乐，但后来就感到索然无味。工作上亦无法振作起来。她深知自己如此长期忧郁愁苦会伤害身体，但又苦于无法解脱，并逐渐导致睡眠不好，多噩梦及胃口不佳。有时她感到很悲观，甚至想一死了之，但对人生又有留恋，觉得死得不值得，因而下不了决心。

抑郁让卢西徘徊在生与死的边缘，久难抉择，卢西的痛苦是每一个抑郁的人都有的体验。

抑郁是一种悲哀、沮丧、郁闷的情绪体验，是一种心理状态，主要表现为情绪低落、表情苦闷、行动迟缓，常感到力不从心、思维迟钝、联想缓慢，因而语言减少、语速缓慢、语音低沉或是整日沉默不语。

在心理问题中，抑郁是最常见的，常被人们戏称为“心理感冒”。

抑郁是人类第一号心理杀手，我们要摆脱它的束缚。具体方法如下：

1. 为自己制订简单的任务

即使是你自己觉得没有兴趣和缺乏动机，每天也要完成一些简单的任务，如打个电话或者是写封信。虽然你可能觉得这样做很难，但是请把它看做是良好感觉的一个开端。

2. 把自己的活动写到日记中

每一天结束后，把自己一天所做的事情记录下来。按照这些活动带给你的快乐程度把它们排列出来，并且有意识地计划做更多自己喜欢的事情。

3. 克服消极思想

把自己的消极思想记下来，如“我是个失败者”或者是“没有人喜欢我”。认识这些反常思想，并理智地克服它们。

4. 与他人交谈

信任自己的密友和家人，把自己的感受告诉他们。保持沟通。

5. 进行更多的运动

有意识地多做一些身体方面的锻炼，即使仅仅是散步或者是游泳之类的锻炼。在锻炼的过程中，体内会产生自然的抗抑郁激素。养花、种草和阅读一类的活动也有助于分散你的消极思想。

6. 检验自己的目标

不要去想自己的生活应该往哪个方向走。应该考虑你是否在做自己真正想做或者是倾向于去做的事情。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把工作留到明天——拖延

一个人，正如一个时钟，是以他的行动来定其价值的。

——（英国）佩恩

杨帆是某公司策划部部门主管，他以前做事认真、积极，但自从升为主管后便染上了拖拖拉拉的毛病，杨帆为这毛病烦恼不已。

有一天，他在上班途中信誓旦旦地下定决心，一到办公室即着手草拟下一年度的部门预算，杨帆准时于九点整走进办公室。但他并没有立刻开始预算草拟工作，因为他突然想到不如先将办公桌及办公室整理一下，以便在进行重要的工作之前为自己提供一个干净与舒适的环境。

他总共花了30分钟的时间，使办公环境变得有条不紊。杨帆虽然未能按原定计划在九点钟开始工作，但他丝毫不感到后悔，因为30分钟的清理工作不但已获得显而易见的成就，而且它还有利于以后工作效率的提高。

杨帆面露得意神色随手点了一支香烟，稍作休息。此时，他无意中发现报纸上的彩图照片是自己喜欢的一位明星，于是情不自禁地拿起报纸来。等他把报纸放回报架，时间又过了10分钟。这时杨帆略感不自在，因为他已自食诺言。不过报纸毕竟是精神食粮，也是重要的沟通媒体，身为企业的部门主管怎能不看报，何况上午不看报，下午或晚上也一样要看。这样一开脱，心也就放宽了。

正当他正襟危坐地准备埋头工作时，电话铃响了，那是一位顾客的投诉电话。杨帆连解释带赔罪地花了20分钟的时间才说服对方平息怒气。挂上电话，他去了洗手间。

在回办公室途中，杨帆闻到咖啡的香味。原来是另一部门的同事正在享受“上午茶”，他们邀杨帆加入。他心里想，刚费心思处理了投诉电话，一时也进入不了状态，而且预算的草拟是一件颇费心思的工作，若头脑不清醒，则难以完成，于是，杨帆毫不犹豫地应邀加入到享受“上午茶”的行列，与大家聊了起来。

回到办公室后，他果然感到神清气爽，满以为可以开始“正式工作了”——拟订预算。可是，一看表，已经10：45了！距离11点的部门例会只剩下15分钟了。他想，反正在这么短的时间内也不太适合做比较庞大耗时的工作，干脆把草拟预算的工作留待明天算了。

故事中的杨帆具有拖延心理。拖延是成功的大敌，形成拖延心理的原因有以下几点：

1. 自我击败感的意识常常导致抑郁、消沉、烦恼、妄自菲薄等种种不良的情绪，它可以

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

使人斗志涣散、精神沮丧，使人感到沉重的精神压力。

2. 受挫折耐力低弱也是产生懒惰的重要原因。这种心理，也就是人们常说的遇事经不起挫折。它实际上能起助长“自我击败”心理形成的作用，从而走向另一个极端。

3. 对别人产生敌对情绪，与第二个原因有许多共同之处。它产生于一种“应该必须式”的意识。若是这些条件没有达到，你就会产生气愤怨怒，从而进一步产生拖延心理。

4. 与人的适应能力低下有关。时代与条件的变化，需要人们更新观念。然而，遗憾的并不是所有的人都能做到这一点，有的人因为惰性太强而跟不上形势，有的人因为竞争失败而被淘汰出局，有的人虽费尽心机仍然成为时代的落伍者，有的人因为不遵守“游戏规则”而受到了惩罚，有的人因为太为所欲为而四处碰壁……于是，这部分人在失望、失意、失落、失败等情况下，加入了精神怠倦者的行列之中。

拖延最深层的原因来自于眼前享乐主义。这种人生活的目的在于设法得到欢乐，避免痛苦；但是有时必须暂时忍受眼前的挫折和不适，以便以后得到更大的、长久的利益和舒适；至于将来，则丝毫不加顾及。

拖延是一种不良习惯，如果你也有拖延的恶习，不妨试一试下面的这些诀窍：

1. 设定一个截止时间（期限）。没有期限的任务可以被无限期地推迟，设定一个日期然后坚持下去。

2. 设定一种奖励机制，使其与任务相当。下午的时候清理车库是值得到外面大吃一顿的，发布一个开发了 14 个月的软件能够保证一次热带旅游。

3. 安排后续工作，指派某人当一个“唠叨的家伙”。给予他们许可来定期检查，以确保你还在继续做值得做的或计划做的事情。

4. 先做它。当你有最多能量的时候，首先完成困难的任务。

5. 把大任务分割成小任务。如果整个任务看起来太大而难以完成，就把它分割成易处理的一个个子任务。

他为什么会脸红——羞怯

害羞是畏惧或害怕羞辱的情绪，这种情绪可以阻止人不去犯某些卑鄙的行为。

——（荷兰）斯宾诺莎

张建是一个刚刚大学毕业走上工作岗位的小伙子，一直以来，他对与其他人交往有一种恐惧感，见到人脸就红，尤其是陌生人。如果与他们在一起时，他便会莫名其妙地紧张。当他与

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

别人并肩而坐的时候，心中总是想要看看别人，这种欲望很强，但又因为恐惧而不敢转过脸去看。如因有事必须与他人接触时，不论对方是男是女，张建一走近对方，便感到心慌、神情紧张、面部发热，不敢抬头正视对方。如果与陌生人坐在一起，相距两米左右时，他就开始感到焦虑不安、手心出汗，神情也极不自然。因此，他很害怕与别人接触，进而害怕到外面去做业务，这影响了他的工作成绩和正常的生活，张建的内心感到非常痛苦。

张建是羞怯心理的典型例子。羞怯的心理每个人都有，只是轻重不同而已。羞怯会使人消极保守，沉溺在自我的小圈子里，不利于一个人的成功，甚至可能造成心理障碍。

要摆脱羞怯心理，我们可以从以下几个方面做起：

1. 做一些克服羞怯的运动

例如：将两脚平稳地站立，然后轻轻地把脚跟提起，坚持几秒钟后放下，每次反复做 30 下，每天这样做两三次，可以消除心神不定的感觉。强迫自己做数次深长而有节奏的呼吸，这可以使一个人的紧张情绪得以缓解，为树立自信心打下基础。

2. 改变你的身体语言

最简单的改变方法就是 SOFTEN——柔和身体语言，它往往能收到立竿见影的效果。所谓“SOFTEN”：S 代表微笑；O 代表开放的姿势，即腿和手臂不要紧抱；F 表示身体稍向前倾；T 表示身体友好地与别人接触，如握手等；E 表示眼睛和别人正面对视；N 表示点头，显示你在倾听并理解对方说的话。

3. 主动把你的不安告诉别人

诉说是一种释放，能让当事人舒服一些，如果同时能获得他人的劝慰和帮助，当事人的信心和勇气也会随之大增。

4. 循序渐进，一步步改变

专家告诉我们，克服害羞是一项工程，也是一场我们一定能够打赢的战斗，每一个胜利都是真实可见的，只要我们去做。

5. 学会调侃

首先得培养乐观、开朗、合群的性格，注重语言技术训练和口头表达能力，还要去关注社会、洞察人生，做生活的有心人。“调侃”，对于害羞的人而言，是一味效果很不错的药剂。服了它，你的一句话可能就会让生活充满情趣，让你自己也充满自信。

6. 讲究谈话的技巧

在连续讲话中不要担心中间会有停顿，因为停顿一会儿是谈话中的正常现象。在谈话中，当你感觉脸红时，不要试图用某种动作掩饰它，这样反而会使你的脸更红，进一步增加你的羞怯心理。要知道羞怯并不等于失败，这只是由于精神紧张，并非是不能应付社交活动。

7. 学会克制自己的忧虑情绪

凡事尽可能往好的方面想，多看积极的一面。平时注意培养自己的良好情绪和情感，相信大多数人是以信任和诚恳的态度来对待自己的，不要把自己置于不信任和不真诚的假定环境

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中，那样，你对别人就总怀有某种戒备心理，自己偶有闪失，或者并无闪失，也生怕别人看破似的，这样自己就会惶惶然，以致加重羞怯心理。

地上的泥土与天上的星星——挫折

每一种挫折或不利的突变，是带着同样或较大的有利的种子。

——（美国）爱默生

如果一个人在46岁的时候，因意外事故被烧得不成人形，4年后又在一次坠机事故后腰部以下全部瘫痪，他会怎么办？再后来，你能想象他变成了百万富翁、受人爱戴的公共演说家、扬扬得意的新郎及成功的企业家吗？你能想象他去泛舟、玩跳伞，在政坛角逐一席之地吗？米契尔全做到了。

在经历了两次可怕的意外事故后，米契尔的脸因植皮而变成一块“彩色板”，手指没有了，双腿细小，无法行动，只能瘫痪在轮椅上。意外事故把他身上65%以上的皮肤都烧坏了，为此他动了16次手术。手术后，他无法拿起叉子，无法拨电话，也无法一个人上厕所，但以前曾是海军陆战队员的米契尔从不认为自己被打败了。他说：“我完全可以掌握自己的人生之船，我可以选择把目前的状况看成倒退或是一个起点。”

6个月之后，米契尔又能开飞机了。他为自己在科罗拉多州买了一幢维多利亚式的房子，另外也买了一架飞机及一家酒吧。后来他和两个朋友合资开了一家公司，专门生产以木材为燃料的炉子，这家公司后来变成佛蒙特州第二大私人公司。坠机意外发生4年后，米契尔所开的飞机在起飞时摔回跑道，把他胸部的12块脊椎骨全压得粉碎，腰部以下永远瘫痪。“我不解的是为何这些事老是发生在我身上，我到底是造了什么孽？要遭到这样的报应？”米契尔仍不屈不挠，日夜努力使自己能达到最高限度的独立，他被选为科罗拉多州孤峰顶镇的镇长。后来竞选国会议员时，他用一句“不只是另一张小白脸”的口号，将自己难看的脸转化成一项有利的资产。而且，尽管面貌骇人、行动不便，但他仍然勇敢地坠入爱河，并完成了终身大事，也拿到了公共行政硕士学位，并持续着他的飞行活动、环保运动及公共演说。

米契尔说：“我瘫痪之前可以做1万件事，现在我只能做9000件，我可以把注意力放在我无法再做好的1000件事上，或是把目光放在我还能做的9000件事上。告诉大家，我的人生曾遭受过两次重大的挫折，如果我能选择不把挫折拿来当成放弃努力的借口，那么，或许你们可以用一个新的角度来看待一些一直让你们裹足不前的经历。你可以退一步，想开一点，然后你就有机会说：‘或许那也没什么大不了的。’”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

故事中主人公一生不断遭遇挫折，但是他都没有被挫折心理打倒，而是勇敢地站了起来。

挫折心理是指人们在有意识的活动中，受到了无法克服的阻碍或干扰，其需要或动机不能满足所产生的一种紧张心理和消极反应。一般说来，挫折产生的外部原因是由于非人为的环境因素造成的，内部原因是指个人心理因素等带来的阻碍和限制，成为挫折的来源。

挫折对于一个生活的强者来说，无异于一剂催人奋进的兴奋剂，可以提高他的认识水平，增强他的承受力，激发他的活力；挫折对一个弱者来说，则可以减弱他的成就动机水平，降低他的创造性思维活动水平，减弱自我控制力，发生行为偏差。

受挫后的心理失衡不仅影响人的工作、生活，还严重影响人的健康。长久的心理失衡不仅会引起各种疾病，甚至能使人丧生。为了避免受挫后消极心理的产生，提供如下几种调节方法：

1. **倾诉法**

将自己的心理痛苦向他人诉说。受挫后如果把失望焦虑的情绪封锁在心里，会凝聚成一种失控力，它可能摧毁机体的正常机能，导致体内毒素滋生。适度倾诉，可以将失控力随着心中的痛苦逐步转化出去。

2. **优势比较**

受挫后有时难以找到适当的倾诉对象，便需要自己设法平衡心理。优势比较法要求去想那些比自己受挫更大、困难更多、处境更差的人。通过挫折程度比较，将自己的失控情绪逐步转化为平心静气。

3. **重树目标**

挫折干扰了自己原有的生活，打破了自己原有的目标，需要重新寻找一个方向，确立一个新的目标，这就是目标法。

特殊的寻找者——完美主义

完美主义等于瘫痪。

——（英国）丘吉尔

在远方的城市里，来了一个老人。这老人一看便知是来自远地的旅人，他背着一个破旧不堪的包袱，他的脸上布满了风霜，他的鞋子因为长期的行走破了好几个洞。

老人的外表虽然狼狈，却有着一双炯炯有神的眼睛。不论是行走或躺卧，他总是仔细而专注地观察着来来往往的人。

老人的外貌与双眼组合成了一个极不统一的画面，吸引了所有人的目光，人们窃窃私语：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这不是普通的旅人，他一定是一个特殊的寻找者。

但是，老人到底在寻找什么呢？

一些好奇的年轻人忍不住问他："您究竟在寻找什么呢？"

老人说："我像你们这个年纪的时候，就发誓要寻找到一个完美的女人，娶她为妻。于是我从自己的家乡开始寻找，一个城市又一个城市，一个村落又一个村落，但直到现在都没有找到一个完美的女人。"

"您找了多长时间呢？"一个年轻人问道。

"找了 60 多年了。"老人说。

"难道 60 多年来都没有找到过完美的女人吗？会不会这个世界上根本就没有完美的女人呢？那您不是找到死也找不到吗？"

"有的！这个世界上真的有完美的女人，我在 30 年前曾经找到过。"老人斩钉截铁地说。

"那么，您为什么不娶她为妻呢？"

"在 30 年前的一个清晨，我真的遇到了一个最完美的女人，她的身上散发着非凡的光彩，就好像仙女下凡一般，她温柔而善解人意，她细腻而体贴，她善良而纯净，她天真而庄严，她……"

老人边说边陷入深深的回忆里。

年轻人更着急了："那么，您为何不娶她为妻呢？"

老人忧伤地流下眼泪，说："我立刻就向她求婚了，但是她不肯嫁给我。"

"为什么？为什么？"

"因为，因为她也在寻找这个世界上最完美的男人！"

生活中，很多人和故事中的主人公一样，追求完美的伴侣、工作、生活……追求完美并不是缺点，只不过期待和现实难免有落差，一般人可能会退而求其次，或者修正自己的期望，完美主义者则缺乏这样的弹性，他们不是落入"明知不可为而为之"的困境，就是逃避现实，独自躲在梦想的框框内。

过度追求完美无疑是自寻烦恼，所以我们要尽快摆脱这种心理的困扰。这就需要我们：

1. 正确评估自己的潜能

对自己既不要估得太高，也不必过于自卑。有一分热发一分光。你如果事事要求完美，这种心理本身就成为你做事的障碍。不要用自己的短处去与别人的长处相比，而是要发挥自己的长处。

2. 重新认识"失败"和"瑕疵"

一次乃至多次的失败并不能说明一个人价值的大小。仔细想一下，如果从不经历失败，我们能真正认识生活的真谛吗？我们也许一无所知，沾沾自喜于愚蠢的无知中。因为成功仅仅只能坚定期望的信念，而失败则给了我们独一无二的宝贵经验。

人只有经受了失败的考验才能达到成功的巅峰，亡羊补牢，犹未晚也。更不必为了一件事

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

未做到尽善尽美的程度而自怨自艾。没有“瑕疵”的事物是不存在的，盲目地追求一个虚幻的境界只能是劳而无功。我们不妨问一问：“我们真的能做到尽善尽美吗？”既然不能，我们就应该尽快放弃这种想法。

3. 为自己确定一个短期的目标

目标切合实际会为你提供一个新的起点，能使你循序渐进地摘取事业上的桂冠。同时，你的生活也会因此而丰富起来，变得富有色彩、充满人情味，并不像你原来所想的那样暗淡。

见义勇为不是错——定式错位

世界上只有两种生活方式：腐烂和燃烧。胆小如鼠、贪得无厌之徒选择前者；见义勇为、慷慨无私之士选择后者。

——（苏联）高尔基

安迪是一名大三的学生，从上大学以来，他老是感觉头痛、失眠，还伴有晕眩、恶心、干呕的症状。虽经治疗已不再有干呕症状，但还是时而头痛、失眠。老师得知后，建议他去找学校的一位资深的心理学专家请教。

安迪找这位心理老师。在心理老师面前，安迪说了一件一直压在他心头的事情：“那是在我高三时遇到的事。如果是现在我才不管呢！这个社会真是黑白颠倒、是非不分！”在心理老师的一番劝慰后，他详细地陈述了自己的一些情况：

“我是家里唯一的孩子，父母都是小学教师。从小母亲对我要求很严，6岁时送我上小学，数年如一日不顾劳累，耐心辅导我。我也很争气，学习成绩一直名列前茅，小学时还跳了一级。读重点高中后，母亲对我要求更严，还为我设计了未来的人生之路——考入全国名牌大学、读硕士、博士、出国留学……老师对我也寄予了很大的期望，同学们也都认为我能成功，我也信心十足，很有把握。哪知天有不测风云，高三一天放学回家的路上，我与另外3名要好的同学骑自行车回家。我骑车走在前面，与他们相距二三十米。突然，我听到后面有人喊叫，往后一瞧，看见几名蓄着长发、拿着棍棒的陌生面孔的小青年围住了我那3名同学，一阵棍棒之后，他们3个都趴在地上哼了起来。我虽然年龄、身材均比他们小，但见到这种情况，想着应该帮他们一把，于是我冲了上去。几个小青年见我身单力薄，便抛下那3名同学，一齐将我围住，不容我问明原委，便拳脚相加，一顿毒打。我只觉头部左侧被类似木棒一样的硬东西重重一击，眼前电光一闪，一阵剧痛，便晕了过去。住院治疗和在家休养期间，头痛稍轻一点，我便咬牙坚持自学。一个多月后，又继续跟班学习。虽然有时头部像炸裂一样疼痛难忍，但我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

仍以顽强的毅力完成了学业。为了让母亲宽心，不为我的病痛担忧，即使头部再难受我也装作若无其事。可我明显感到学习不像以前那样得心应手，用脑时间一长，就像机器生锈一样运转不灵，记忆力似乎也不如以前。疼痛起来，总感到恶心，却什么也吐不出来。他们太不仗义了！我去救助他们太不值得了，太不值得了！”说完之后，他便极度伤心地痛哭了起来。

心理老师从安迪的陈述中看出他对原来见义勇为的事情感到后悔，以至于后来自己痛悔，并时时将此事放在心头，念念不忘。

心理老师告诉他：“你这样做是很值得的，经过一段时间的治疗就会好。”

经过半年的调节，安迪的头痛好了，家人对他充满信心，他的成绩也赶上去了。

上述故事中安迪的这种心理在心理学上被称为定式错位现象。

定式又叫作心向，即由一定的心理活动所形成的准备状态，影响或决定同类后继心理活动的现象，也就是人们按照一种固定的倾向去反映现实，从而表现出心理活动的趋向性、专注性。

定式存在于各种心理活动之中，社会的定式能反映出心理活动的稳定性和前后一致性。例如人们可以根据以往生活的经验定式，较好地进行常规的工作与学习。但是有些人却在社会中表现出另外一种心向，即对已经是很熟悉的情况或人反而变得很不熟悉了，这种情况叫作“定式错位”。

定式错位的危害极大，对个人而言，可能会导致信念丧失、心灵空虚、斤斤计较、算计他人、不思进取，甚至走上违法犯罪的道路；就人际关系而言，会导致人际间的不信任、摩擦与冲突，酿成家庭、邻里及同事间的感情悲剧；从社会来看，它与社会风气的败坏、社会公德的衰退紧密相关。因此，我们必须纠正错位的定式，以一种健康的心态与行为去工作、学习与生活。

关于定式错位的自我调适，我们可以尝试做到以下几点：

1. 要定位于确立的人生观、价值观

观念的确定要加强学习，从圣人先哲的著作中去领悟做人的道理，从社会楷模的言行中去学习做人的道理。同时要善于思考，思考能帮助你透过现象看到本质，把握社会发展主旋律，使你能站在较高的角度看待人生与社会，以正确的逻辑推理在变幻莫测的社会事物中做出正确的选择。

2. 要加强个人的品德修养

要“一日三省吾身”，有“慎独”的人格，绝不“跟着感觉走”。有社会责任感，努力去履行自己的道德义务。

3. 对已有的错位定式可以采取系统脱敏法去纠正

即从纠正最小的错误做起。例如有不相信他人的错误定式，可以考虑从以下顺序来纠正：相信自己→相信家人→相信朋友→相信同事→相信上级→相信路人。由易到难，循序渐进地进行纠正。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第六章·
学做自己的心理医生——心理自救

鉴真做名僧的愿望——战胜挫折

苦难是人生的老师，通过苦难，走向欢乐。

——（德国）贝多芬

鉴真大师刚刚遁入空门时，寺里的住持让他做了谁都不愿做的行脚僧。

有一天，日已三竿了，鉴真依旧大睡不起。住持很奇怪，推开鉴真的房门，见床边堆了一大堆破破烂烂的瓦鞋。住持叫醒鉴真问："你今天不外出化缘，堆这么一堆破瓦鞋做什么？"鉴真打了个哈欠说："别人一年一双瓦鞋都穿不破，我刚剃度一年多，就穿烂了这么多的鞋子。"

住持一听就明白了，微微一笑说："昨天夜里落了一场雨，你随我到寺前的路上走走看看吧。"寺前是一段黄土坡，由于刚下过雨，路面泥泞不堪。

住持拍着鉴真的肩膀说："你是愿意做一天和尚撞一天钟，还是想做一个能光大佛法的名僧？"

鉴真答："想做名僧！"

住持捻须一笑："你昨天是否在这条路上走过？"

鉴真说："当然。"

住持问："你能找到自己的脚印吗？"

鉴真十分不解地说："昨天这路又干又硬，哪能找到自己的脚印？"

住持又笑笑说："如果今天我们在这路上走一趟，你能找到你的脚印吗？"

鉴真说："当然能了。"

住持听了，微笑着拍拍鉴真的肩说："泥泞的路才能留下脚印，世上芸芸众生莫不如此啊！那些一生碌碌无为的人，不经历风雨，就像一双脚踩在又平又硬的大路上，什么也没有留下。"

鉴真恍然大悟。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是啊，只有那些在风雨中走过的人们，才知道痛苦和快乐究竟意味着什么。那泥泞中留下的两行印迹，就证明着他们的价值。

生物学家说，飞蛾在由蛹变茧时，翅膀萎缩，十分柔软；在破茧而出时，必须要经过一番痛苦的挣扎，身体中的体液才能流到翅膀上去，翅膀才能坚韧有力，才能支持它在空中飞翔。

一天有个孩子凑巧看到树上有一只茧蠕动，好像有蛾要从里面破茧而出，于是他饶有兴趣地准备见识一下由蛹变蛾的过程。

但随着时间一点点过去，他变得不耐烦了，只见蛾在茧里奋力挣扎，将茧扭来扭去的，但却一直不能挣脱茧的束缚，似乎是再也不可能破茧而出了。最后，他的耐心用尽，就用一把小剪刀把茧上的丝剪了一个小洞，让蛾摆脱束缚容易一些。果然，不一会儿，蛾就从茧里很容易地爬了出来，但是它身体非常臃肿，翅膀也异常萎缩，耷拉在两边伸展不起来。

他等着蛾飞起来，但那只蛾只是跌跌撞撞地爬着，怎么也飞不起来，又过了一会儿，它就死了。

“不经历风雨，怎能见彩虹”，任何一种本领的获得都要经由艰苦的磨炼。任何投机取巧或妄图减少奋斗而达到目的的做法都是拔苗助长般愚蠢的行为，那只飞不起来的飞蛾的经历就证明了这一切。任何香甜的果实，都是勇士战胜艰难险阻，用自己的血汗浇灌的。我国第一部纪传体史书《史记》，就是司马迁在遭受宫刑之后，身心受到极度摧残的情况下完成的。而荣获世界五连冠的中国女排更是经历了一次次失败的考验，通过严格的训练和顽强的拼搏，才赢得了世界的瞩目。

人要想成功并不容易，想要获得成功就得要有战胜困难挫折的勇气和信心。现在有许多青年都在谈论人生。然而，他们对人生旅途的坎坷和曲折却往往估计不足，常常天真地把人生之路看得像机场跑道一样平坦笔直、像公园的小径一样到处盛开着鲜花。所以，当他们在前进的道路上遇到了困难和挫折时，便悲观迷惘彷徨。在人生的旅途上总是欢乐与悲伤并存，顺利与挫折交错，顺心和失意重叠。

睡觉时胡子放在哪儿——简单生活

简单点儿，再简单点儿！奢侈与舒适的生活，实际上妨碍了人类的进步。

——（法国）卢梭

有一个老人，非常喜欢留大胡子，花白的胡子足有一尺长。

有一天，老人在门口溜达，邻居家5岁的小孩儿问他：“老爷爷，你这么长的胡子，晚上睡觉的时候，是把它放在被子里面呢，还是放在被子外面？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

老人竟一时答不上来。

晚上睡觉的时候，老人突然想起小孩子问他的话。他先把胡子放在被子外面，感觉很不舒服；他又把胡子拿到被子里面，仍然觉得很难受。

就这样，老人一会儿把胡子拿出来，一会儿又把胡子放进去，整整一个晚上，他始终想不出来，过去睡觉的时候胡子是怎么放的。

第二天天刚亮，老人敲邻居家的门。

正好是小孩子来开门，老人生气地说："都怪你这小孩，害我一晚上没有睡成觉！"

人总爱和自己较劲儿，什么事都要弄个水落石出，总要把简单的问题搞复杂。胡子放在被子里还是被子外？原本很自然的事，考虑多了便成了烦恼。

生活也一样，如果你对生活有太多的要求，就会为生活所累。曾有一首歌唱到，"总是到了最后才明白，平平淡淡，简简单单才是真……"的确，生活需要简单，简单能够带来和谐。简单的生活，就是快乐的生活。

简单是一种心灵的净化，它是安定，是整顿，是率直，是单纯，它通常表现在诸如单纯的饮食、更有纪律的日常作息这种单纯的生活方式上。换言之，简单化就是在喧嚣的世俗里增加一份宁静。

简单地做人，简单地生活，想想也没什么不好。金钱、功名、出人头地、飞黄腾达，当然是一种人生；但能在灯红酒绿、推杯换盏、斤斤计较、欲望和诱惑之外，不依附权势，不贪求金钱，心静如水，无怨无争，拥有一份简单的生活，不也是一种很惬意的人生吗？毕竟，你用不着挖空心思去追逐名利，用不着留意别人看你的眼神，没有锁链的心灵，快乐而自由。

小和尚买油——转移注意力

最能唤醒人们注意力的莫过于残忍的故事。

——（英国）塞缪尔·约翰逊

从前，在山中的庙里，有一个小和尚被要求去买油。在离开前，庙里的厨师交给他一个大碗，并严厉地警告："你一定要小心，千万别把油洒出来。"

小和尚答应后就下山到厨师指定的店里买油。在上山回庙的路上，他想到厨师凶恶的表情及严重的告诫，愈想愈觉得紧张。小和尚小心翼翼地端着装满油的大碗，一步一步地走在山路上，丝毫不敢左顾右盼。

很不幸的是，他在快到庙门口时，由于没有看清前面的路，结果踩到了一个洞。虽然没有摔跤，却洒掉了1/3的油。小和尚非常懊恼，而且紧张得手都开始发抖，无法把碗端稳。回到

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

庙里时，碗中的油就只剩一半了。厨师拿到装油的碗时，当然非常生气，他指着小和尚大骂："你这个笨蛋！我不是说要小心吗？为什么还是浪费这么多油？真是气死我了。"小和尚听了很难过，开始掉眼泪。另外一位老和尚听到了，就跑来问是怎么一回事。了解以后，他就去安抚厨师的情绪，并私下对小和尚说："我再派你去买一次油。这次我要你在回来的途中，多观察你看到的人和事物，并且需要跟我做一下汇报。"

小和尚想要推掉这个任务，强调自己油都端不好，根本不可能既要端油，还要看风景、想汇报的事。

不过，在老和尚的坚持下，他只有勉强上路了。在回来的途中，小和尚发现其实山路上的风景特别美。远方看得到雄伟的山峰，近处又有农夫在梯田上耕种。走了不久，又看到一群小孩子在路边的空地上玩得很开心，而且还有两位老先生在下棋。这样边走边看风景，不知不觉就回到庙里了。当小和尚把油交给厨师时，发现碗里的油装得满满的，一点儿都没有洒。

心理问题往往有这么一个特点，就是越注意它，它似乎就越严重。正如小和尚买油，第一次买油，小和尚越是担心摔跤，结果油洒得越多。第二次买油，在老和尚的建议下，小和尚转移注意力，欣赏沿途的景致，观察过往的游人，结果一滴油都没有洒。

从心理学上讲，一个人的注意力不能同时集中在两件事物上，当你受困于某件事情时，你可以主动跳出来，开始着手进行另一件事，以此转移注意力。注意力的转移是指把注意从一个对象转移到另一个对象上，或从一种活动转移到另一种活动上。就像转移注意力可以让和尚更好地打油。其实有些道理是相通的，当生活中有很多不快，让你难以开怀的时候，你也可以放下执着，转移一下注意力，让心看到另一种风景，一切烦恼就会烟消云散。

生活本是丰富多彩的，除了工作、学习、赚钱、求名，还有许许多多美好的东西值得我们去享受：可口的饭菜，温馨的家庭生活，蓝天白云，花红草绿，飞溅的瀑布，浩瀚的大海，雪山与草原，大自然的形形色色……

转移注意力，学会享受如山水般充满诗意与智慧的"心灵生活"，真正去领会生活的诗意、生活的无穷乐趣，这样我们学习、工作起来也会感到更有意义。

死神也怕咬紧牙关的人——珍惜生命

懂得生命真谛的人，可以使短促的生命延长。

——（古罗马）西塞罗

两个探险者迷失在茫茫的大戈壁滩上，他们因长时间缺水嘴唇裂开了一道道的血口，如果继续下去，两个人只能活活渴死！一个年长一些的探险者从同伴手中拿过空水壶，郑重地说：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

"我去找水，你在这里等着我吧！"接着，他又从行囊中拿出一只手枪递给同伴说："这里有6颗子弹，每隔一个时辰你就放一枪，这样当我找到水后就不会迷失方向，就可以循着枪声找到你。千万要记住！"

看着同伴点了点头，他才信心十足地蹒跚离去……

时间在悄悄地流逝，枪膛里仅仅剩下最后一颗子弹了，找水的同伴还没有回来。"他一定被风沙湮没了或者找到水后撇下我一个人走了。"年纪小一些的探险者数着分数着秒，焦灼地等待着。饥渴和恐惧伴随着绝望如潮水般地充盈了他的脑海，他仿佛嗅到了死亡的味道，感到死神正面目狰狞地向他紧逼过来……他扣动扳机，将最后一粒子弹射进了自己的脑袋。

就在他尸体轰然倒下的时候，同伴带着满满的两大壶水赶到了他的身边……

年纪小的探险者是不幸的，因为他放弃了坚持，同时也就放弃了自己宝贵的生命。很多时候，在我们人生的道路上，面对困难和挫折，我们能够咬着牙坚持着熬过最漫长最艰难的时刻；可当成功将要与我们伸手相握的时候，却因为我们最终的放弃便与之擦肩而过了。

困难的时刻，绝望的时刻，千万别轻言放弃，坚持再坚持。咬紧了牙关的人死神也会避而远之。

珍惜生命，绝不是苟且偷安！饱食终日而无所事事，无异于慢性自杀！珍惜生命，就要惜时如金！待到硕果累累之时，才是真正的快乐。

让妻子变得更加美丽——接受缺陷

既然太阳上也有黑点，"人世间的事情"就更不可能没有缺陷。

——（俄罗斯）车尔尼雪夫斯基

有一位先生娶了一个体态婀娜、面貌娟秀的太太，两人恩恩爱爱，是人人称羡的神仙美眷。这个太太眉清目秀，性情温和，美中不足的是长了个酒糟鼻子。柳眉、凤眼、樱嘴，瓜子脸蛋上，却长了个酒糟鼻，好像失职的艺术家对于一件原本足以称傲于世间的艺术精品，少雕刻了几刀，显得非常的突兀怪异。

这位丈夫对于太太的鼻子终日耿耿于怀。一日出外去经商，经过贩卖奴隶的市场，宽阔的广场上人声沸腾，争相吆喝出价，抢购奴隶。广场中央站了一个身材单薄、矮小清瘦的女孩子，正以一双汪汪的泪眼怯生生地环顾着这群如狼似虎、决定她一生命运的大男人。这位丈夫仔细端详女孩子的容貌，突然间，他被深深地吸引住了。好极了！这个女孩子的脸上长着一个端端正正的鼻子！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这位丈夫以高价买下了长着端正鼻子的女孩子，兴高采烈带着女孩子日夜兼程赶回家，想给心爱的妻子一个惊喜。到了家中，把女孩子安顿好之后，他用刀子割下女孩子漂亮的鼻子，拿着血淋淋而温热的鼻子，大声疾呼："太太！快出来哟！看我给你买回来的最宝贵的礼物！"

"什么贵重的礼物，让你如此大呼小叫的？"太太狐疑不解地应声走出来。

"喏！你看！我为你买了个端正美丽的鼻子，你戴上看看。"

丈夫说完，突然抽出怀中锋锐的利刀，一刀朝太太的酒糟鼻子砍去。霎时太太的鼻梁血流如柱，酒糟鼻子掉落在地上，丈夫赶忙用双手把端正的鼻子嵌贴在伤口处。但是无论丈夫如何努力，那个漂亮的鼻子始终无法粘在妻子的鼻梁上。

可怜的妻子，既得不到丈夫苦心买回来的端正而美丽的鼻子，又失掉了自己那虽然丑陋但却货真价实的酒糟鼻子，并且还受到无端的刀刃创痛。而那位糊涂丈夫的愚昧无知，真是叫人可怜！

这位丈夫自以为聪明，以为买来一个端正的鼻子放置在妻子脸上，就可以使妻子变得完美，没想到，最初的设想没成功，连妻子唯一的酒糟鼻也不存在了。真是"赔了夫人又折兵"！

十全十美是最好不过的事情，然而世间绝无完美之事，这对于事事追求完美的人来说，莫不是最大的苦闷。其实，这些人本身已经很优秀，但是他们自我设定的目标太高，因此常常出现自卑，再加上多次没有达到理想目标的挫折，自然而然会出现强迫行为——通过各种方法强迫自己努力做到完美。但是大多数情况下，争取完美这种心理本身，便是你做事的障碍。不要让尽善尽美主义影响你做事的快乐感觉，影响你享受生活的心情。

每个人都不可能完美无缺，只有从内心接受自己，喜欢自己，欣赏自己，坦然地展示真实的自己，才能拥有成功快乐的人生。

偷懒的马会把你拉进失败——克服懒惰

不怕山高路远，只怕途中偷懒。

——谚 语

两匹马各拉一辆大车。前面的一匹走得很好，而后面的一匹常常停下来。于是人们就把后面一辆车上的货挪到前面一辆车上去。等到后面那辆车上的东西都搬完了，后面那匹马便轻快地前进，并且对前面那匹马说："你辛苦吧，流汗吧，你越是努力干，人家越是要折磨你。"

来到车马店的时候，主人说："既然只用一匹马拉车，我养两匹马干吗？不如好好地喂养一匹，把另一匹宰掉，总还能得到一张皮吧。"于是，他便这样做了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

可见懒惰是要受到惩罚的，饱食终日无所事事的人，必然不可能享受到收获的快乐。

有一个贵族，他要出门到远方去。临行前，他把仆人们召集起来，按各人的才干，给他们银子。

后来，这个贵族回国了，就把仆人叫到身边，了解他们经商的情况。

第一个仆人说："主人，你交给我 5000 两银子，我已用它赚了 5000 两。"

贵族听了很高兴，赞赏地说："好，善良的仆人，你既然在赚钱的事上对我很忠诚又这样有才能，我要把许多事派给你管理。"

第二个仆人接着说："主人，你交给我 2000 两银子，我已用它赚了 2000 两。"

贵族也很高兴，赞赏这个仆人说："我可以把一些事交给你管理。"

第三个仆人来到主人面前，打开包得整整齐齐的手绢说："尊敬的主人，看哪，您的 1000 两银子还在这里。我把它埋在地里，听说您回来，我就把它掘了出来。"

贵族的脸色沉了下来："你这又恶又懒的仆人，你浪费了我的钱！"

工作占人生最大而且最重要的一部分，假如你对工作厌倦，整个人生将缺少乐趣。一个人工作时所具有的精神不但对工作效率有很大作用，而且对于他本人的品格也有重要影响。工作就是一个人的人格的表现，你的工作就是你的志趣、理想，只要看到了一个人所做的工作，就"如见其人"了。

因此，在任何情形之下，你都不能对工作产生厌恶，这是最坏的一件事。假使你为环境所迫，而只能做些乏味的工作，也应该努力设法从这乏味的工作中找出一些兴趣和意义来。要知道凡是应当作而又必须做的工作，总不可能是完全无意义的。问题全在于你对待工作的精神状态如何。良好的精神，会使任何工作都成为有意义、有兴趣的工作。

有人觉得工作辛苦，是由于他们希望尽快把工作交差，好去休息或玩乐。这种急于解除负担的心情，会使工作变得格外枯燥。我们不可能总是找到自己喜欢的工作。只有尽量使自己喜欢目前的工作，心理上的厌烦减除之后，工作才会显得自然轻松。人们对工作厌倦，一部分原因固然是工作繁重枯燥，但也有一部分原因是由于自己对工作不能胜任。不能胜任，就不能愉快。当工作取得成绩并得到赞赏时，本来枯燥的工作也就有了乐趣。

努力工作，所需的是勤劳与坚忍；努力工作而又能快乐地工作，则是一种智慧。这种智慧能使人在枯燥的工作中发现乐趣，使工作不再是一项苦役，而是一种人生创造。这样的工作态度往往能塑造出杰出的人才。

人生来便有荣誉感渴望成功，如果你希望在工作中获得成功，唯一的办法就是认真地尽忠职守。应该在心中立下这样的信念和决心：从事工作，你必须不顾一切，尽你最大的努力。如果你对工作不尽力，那将贬损自己，糟蹋自己。老板不在身边却更加卖力工作的人，将会获得更多奖赏。如果只有在别人注意时才有好的表现，那么你永远无法达到成功的顶峰。如果你对自己的期望比老板对你的期望更高，那么你就无需担心会失去工作。同样，如果你能达成自己的最高标准，那么升迁晋级也将指日可待。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

那些被认为一夜成名的人，其实在功成名就之前，早已默默无闻地努力了很长一段时间。成功是一种努力的累积，不论哪个行业，想攀上顶峰，通常都需要有努力工作的精神。如果想登上成功之梯的最高阶，你得永远保持主动率先的精神，即使面对缺乏挑战或毫无乐趣的工作，最后也能获得回报。当你养成这种习惯，你就有可能成为老板和领导者。那些成就大业的人和凡事得过且过的人之间最根本的区别在于，成功者懂得为自己的行为负责。没有人能促使你成功，也没有人能阻挠你实现自己的目标。

如果你的心中有一匹偷懒的马，那么，赶紧将其驱除吧，小心它会将你拉进失败的陷阱。

最重要的就在我们的身边——把握现在

我以为世间最可贵的就是“今”，最易丧失的也是“今”。因为它最容易丧失，所以更觉得它宝贵。

——李大钊

从前有个年轻英俊的国王，他既有权势，又很富有，但却为两个问题所困扰，他经常不断地问自己，他一生中最重要的时光是什么时候？他一生中最重要的人是谁？

他对全世界的哲学家宣布，凡是能圆满地回答出这两个问题的人，将分享他的财富。哲学家们从世界各个角落赶来了，但他们的答案没有一个能让国王满意。

这时有人告诉国王说，在很远的山里住着一位非常有智慧的老人，也许老人能帮他找到答案。国王到达那个智慧老人居住的山脚下时，他装扮成了一个农民。

他来到智慧老人住的简陋小屋前，发现老人盘腿坐在地上，正在挖着什么。“听说你是个很有智慧的人，能回答所有问题，”国王说，“你能告诉我谁是我生命中最重要的人？何时是最重要的时刻吗？”

“帮我挖点土豆，”老人说，“把它们拿到河边洗干净。我烧些水，你可以和我一起喝一点汤。”

国王以为这是对他的考验，就照他说的做了。他和老人一起待了几天，希望他的问题能得到解答，但老人没有回答。

最后，国王对自己和这个人一起浪费了好几天时间感到非常气愤。他拿出自己的国王玉玺，表明了自己的身份，宣布老人是个骗子。

老人说：“我们第一天相遇时，我就回答了你的问题，但你没明白我的答案。”

“你的意思是什么呢？”国王问。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“你来的时候我向你表示欢迎，让你住在我家里，”老人接着说，“要知道过去的已经过去，将来的还未来临。你生命中最重要的时刻就是现在，你生命中最重要的人就是现在和你待在一起的人，因为正是他和你分享并体验着生活啊。”

人的一生似乎都在寻寻觅觅。寻找永恒不变的幸福，寻找功盖千秋的成功。为此人们劳苦终日，行色匆匆。也许到了弥留之际，都找不到自己要找的东西。因为要找的东西可能早已擦肩而过了。

所以，我们要明白一个道理，那就是珍惜现在要比缅怀过去、期望未来重要得多，生活给予我们的实在太多了，可惜大多数人都不懂得珍惜。我们不能再为过去的失误而一味痛悔，也不能总沉浸在对明天的想入非非里，最重要的是要把握现在。从今天开始，让每一天都过得充实，珍惜身边的一切，把握好现在，把握好人生。

请先看完所有题目——归零心态

心态若改变，态度跟着改变；态度改变，习惯跟着改变；习惯改变，性格跟着改变；性格改变，人生就跟着改变。

——（美国）马斯洛

有个自视聪明的学生参加考试。试卷一发下来，他大致浏览了一下，除了试卷上头一行“请先看完所有题目之后，再开始作答”的字样之外，有 100 道是非题。以他的实力，大约 30 分钟可答完，他满怀自信地提笔开始答题。

过了 2 分钟，有人满面笑容地交卷，这个聪明的学生心中暗笑：“又是交白卷的家伙。”

再过 5 分钟，又有七八个人交卷，同样是笑容满面，看来不像是交白卷的模样。这个聪明学生看看自己只答到 20 几道题，连忙加快速度，埋头作答。

待他答到第 76 题时，赫然发现题目写着“本次考卷不需作答，只要签上姓名交卷便得满分，多答一题多扣一分”。

他满脸狐疑地举手欲向监考老师发问，只见同时有数名考生迷惑地四处张望。

聪明的学生看着试卷第一行的说明：“请先看完所有题目之后，再开始作答。”他不禁痛恨起自己答题的快速。

在我们的人生历程中，不难看到类似的情形，自视过高，不听意见，这是一般人常犯的错误。尤其在学习成长的路上，归零的心态是我们必须首先拥有的。只有将自己心中那杯已长满青苔的死水倒掉，方能承接学习过程中新注入的清甘泉。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而且要不止一次地将杯子倒空，因为你每次学习所吸收的新东西，很快地又会将你心中的杯子装满。所以你必须拥有属于自己的智慧贮水库，时时不忘将杯内的水倒入水库中，使杯子永保中空，随时可承接新的事物。

建议你在面对任何人生际遇时，记得试卷最开始的要求，遵行人生答题的指示，归零地去对整个状况做通盘了解，切勿自作聪明。在事业的开展上保持归零的心态。在人际的沟通、夫妻的相处、子女的教育等方面，皆应如此。

大鱼的故事——承受风险

承受压力的重荷，喷水池才喷射出银花朵朵。

——俗　语

一个水手的儿子在他很小的时候，第一次随大人上船玩。

他伏在甲板上看海，忽然他看见在船后有一条很大的鱼。他指给别人看那一条大鱼，但奇怪的是没有人看见这条鱼。

大家想起来一个传说，说海里有一种怪物形状像鱼，一般人看不见。如果一个人能看见它，这个人将因它而死。

从此这个人不敢再到海上，也不敢再乘船。

但他经常到海边，每次他走到海边，都能看见这条鱼在海里出现。有时他走在桥上，就看见这条鱼游向桥下。他渐渐习惯了看到这条鱼，但是他从不敢接近这条鱼。就这样他度过了一生。

在他年老面临死亡的时候，他终于忍不住了，决定到鱼那里去，看看到底会发生什么。他坐上一条小船，划向海里的大鱼。

他问大鱼："你一直跟着我，到底想干什么？"大鱼回答："我想送给你珍宝。"他看到了大量的珍宝。他说："晚了，我已经要死了。"

第二天，人们发现他死在了他的小船上。

用心理学来分析，这里的海是潜意识的象征，海像潜意识一样浩瀚无边又深不可测，隐藏着无数的奥秘。大鱼就是大海的奥秘，是潜意识中的精神的象征、直觉的象征。

如果一个人进入了自己的潜意识，他就注定不能过一般人的生活。进入潜意识中是有危险的。如果你的潜意识里存在着心理矛盾，而你无力解决这样的矛盾，又贸然介入太深，你的心理平衡就会受到威胁。

但是，在我们的潜意识里，固然有危险的成分，有时也不尽然。如果那个看到鱼的人较早

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

鼓足勇气，勇敢地冒险接近它，他也许已经是百万富翁了，但他却错过了这种机遇。

一次，有人问农夫是不是种了麦子。农夫回答："没有，我担心天不下雨。"那个人又问："那你种了棉花了吗?"农夫说："没有，我担心虫子吃了棉花。"于是那个人又问："那你种了什么?"农夫说："什么也没种。我要确保安全。"

一个不冒任何风险的人，只有什么也不做，就像那个农夫一样到头来什么也没有。

不愿意冒风险的人不敢笑，因为他们怕冒愚蠢的风险；他们不敢哭，因为害怕冒别人耻笑的风险；他们不敢向他人伸出援助之手，因为要冒被牵连的风险；他们不敢暴露感情，因为要冒露出真实面目的风险；他们不敢爱，因为要冒不被爱的风险；他们不敢希望，因为要冒失望的风险；他们不敢尝试，因为要冒失败的风险……但是我们必须学会冒险，因为生活中最大的危险就是不冒任何风险。

鸵鸟在遇到危险的时候常常行掩耳盗铃之举，把自己的头藏在沙土中获得心灵上的解脱。我们成年之后，虽然知道好多事情不能躲避，必须要坚强面对，要冒风险，我们还是在心底存留着那种逃避和找寻安慰的想法。其实，困难和风险也是欺软怕硬的，你强它就弱，你弱它就强。我们要时刻记得，最困苦的时候，没有时间去流泪；最危急的时候，没有时间去犹豫。冒险则意味着你更有可能成功。

推销《圣经》的神父——挑战自我

不满足是向上的车轮。

——鲁　迅

一位神父要找3个小男孩，帮助自己完成主教分配的1000本《圣经》的销售任务。

神父觉得自己只能完成300本的销售量，于是他决定找3个能干的小男孩卖掉剩下的700本《圣经》。神父对于"能干"是这样理解的：口齿伶俐，言辞美妙，让人们欣喜地做出购买《圣经》的决定。于是按照这样的标准，神父找到了两个小男孩，这两个男孩都认为自己可以轻松卖掉300本《圣经》。可即使这样还有100本没有着落，为了完成主教分配的任务，神父降低了标准，于是第三个小男孩找到了。给他的任务是尽量卖掉100本《圣经》，因为第三个男孩口吃很厉害。

5天过去了，那两个小男孩回来了，并且告诉神父情况很糟糕，他们俩总共只卖了200本。神父觉得不可思议，为什么两个人只卖掉了200本呢？正在发愁的时候那个口吃的小男孩也回来了，他没有剩下一本《圣经》，而且带来了一个令神父激动不已的消息：他的一个顾客愿意买他剩下的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所有《圣经》。这意味着神父将能卖掉超过1000本的《圣经》，神父将更受主教青睐。

神父彻底迷惑了。被自己看好的两个小男孩让自己失望，而当初根本不当回事的小结巴却成了自己的福星，神父决定问问他。

神父问小男孩："你讲话都结结巴巴的，怎么会这么顺利就卖掉我所有的《圣经》呢？"

小男孩答道："我……跟……见到的……所有……人……说，如……果不……买，我就……念《圣经》给他们……听。"

很多时候都如此，当一件事情大家认为不可能发生时，却往往是幸福来临的时刻。所以说，虽然口吃是小男孩的劣势，但从另一个角度来看，这也是他的优势：他"威胁"别人，如果不买《圣经》就要念给他们听，想想看，听一个口齿不清的人读书，该是怎样的一种煎熬。

心理学家认为，每个人都有自己的劣势和缺陷，有些人面对缺陷时总会想办法遮掩，害怕别人的嘲笑，殊不知，这样做往往适得其反。正确的态度是坦然面对自己的缺陷，不有意掩饰，敢于挑战自我，并根据自己的具体情况确立自己的目标，就有可能避开自己的缺陷，甚至可能将劣势转化成优势。

内向的人仿佛天生不适合做销售，但他们做销售一定会给客户以稳重的感觉；外向的人仿佛天生不会静下心来思考，但他们要是做起策划方案往往天马行空。所以人其实是没有优势与劣势之分的，关键要看用在什么地方。

不必因为你现在处于劣势而烦恼，只要你努力，你一样可以将劣势转化为优势，让弱点成为闪光点！

拗不过骆驼的人——合理期望

对未来生活的自信，是理智的期望。

——（美国）兰德

一头高大的骆驼趴在地上，蜷起腿来，尽力用它的膝盖支撑着身子，耐心地等待主人往它身上装货。主人在驮架上放上了一个货包，接着又放一个，不停地叠在骆驼的背上。

"他该住手了吧？"骆驼心里发起愁来了，但是它又不敢违背主人。

好不容易才等到主人把货叠完了，只见主人甩动长鞭，发出了开步走的命令。骆驼颤颤巍巍地站立起来。

"走吧！"主人拍了一下骆驼的笼头命令道，但骆驼却呆立不动。"你怎么老站着不动啊？快走！"主人厉声喝道，他使劲地又扯了一下笼头。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此时，骆驼的四条腿就好像是钉在地上，一动也不动。

“唉，你这固执的家伙！”主人叹了口气，他猜到了骆驼的心思，动手从它背上卸下两个货包。

“这样还差不多。”骆驼自言自语地嘟囔着，顺从地上路了。

他们在烈日下走了一整天。主人想在天黑前赶到前边的村庄投宿，骆驼仿佛猜到了主人的心思，它不再往前走动了。

“走啊，走啊！你这个偷懒的家伙。”主人拉起嗓门直嚷嚷，“再走一程我们就能住店啦！”

“你不要太过分了，我的主人！今天我累得够呛，四条腿又酸又疼。”骆驼暗自想着，它直挺挺地趴在沙地上，横竖不挪动了。

牵骆驼的人心里叫苦不迭，可又有什么办法呢？他只得卸下货物，沮丧地在沙漠里露宿了一夜。

骆驼的主人从骆驼身上卸下两个货包，以为骆驼会加快步伐，在天黑之前赶到村庄投宿。不料骆驼直挺挺地趴在地上，一动不动。骆驼的主人觉得十分沮丧，与其说是因为不得已在沙漠里露宿，还不如说是因为原先的期望过高，到头来成了泡影。

在生活中，你所设置的期望越高，而又因能力有限或受客观因素影响无法实现时，所遭受的打击就越大，挫折感就越重。便由此产生心理失衡、失望、抑郁情绪，特别严重时还可能走向极端。只要我们平时留意，就可发现，在我们四周常可以见到一些因期望值过高而引发心理障碍的患者。

其实，假如原定的期望值达不到时，是可以转化调整的。很多人受挫，多数是因为期望超过了自己的实际能力。因此，当目标不切实际时，就干脆放弃；当有些目标过高，却不能够放弃时，就应当根据实际情况适当调整，可以把大目标分解成若干个小目标，然后通过实现小目标，最终达到大目标。

城里老鼠和乡下老鼠——安心自在

在太阳下辛勤劳动过的人，在树荫下吃饭才会心安理得。

——谚　语

乡下老鼠和城里老鼠交上了朋友，彼此开始往来。一天，乡下老鼠邀请城里老鼠去它家赴宴，摆出地里出产的无花果和葡萄之类的果实请它吃。城里老鼠看乡下老鼠家里穷，就对它说：“你这里过的简直是蚂蚁的生活，而我家的东西则丰富极了。我真希望你能到我家，那我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

们就可以大吃特吃那些珍馐美味了。”乡下老鼠当面答应了。

第二天，乡下老鼠来到城里老鼠家做客。乡下老鼠见到屋里什么也没有，心里很纳闷。这时城里老鼠说：“走，我带你到一个地方去，保你吃个够。”说着，它把乡下老鼠带到一个地主的库房里，乡下老鼠一看，里面的东西可真不少，有各种蔬菜、鱼肉、饼干、面包……

乡下老鼠说：“人家的东西，不打招呼就吃，行吗?”城里老鼠理直气壮地说：“没关系，放开肚皮吃吧，我经常来。”它俩吃得正起劲，忽然管家婆推门进来，发现有老鼠，拿起笤帚就打，城里老鼠领着乡下老鼠赶紧跑进洞里。乡下老鼠说：“好险啊!”

事后，乡下老鼠对城里老鼠说：“老兄，还是你自己去享受这大鱼大肉的生活吧！这样担惊受怕，我可受不了，还是乡间清贫而自由自在的生活过得舒心啊!”

城里老鼠和乡下老鼠都在享受生活，只是城里老鼠享受的是物质生活，每天大鱼大肉，不劳而获，心里却要担惊受怕，不得安稳；而乡下老鼠享受的是精神生活，尽管物质上清贫一些，吃不上那些珍馐美味，但它每天自由自在，快乐而舒心。

生活中，人们普遍认为钱越多，生活才会过得越舒适。于是为了挣更多的钱，有的人违背良心做了伤害亲朋好友的事，甚至铤而走险触犯法律。然而，有了钱又如何，既不能光明正大地享受，又整天提心吊胆，生怕别人发现自己的行为。久而久之，失眠多梦，害怕，难以集中注意力……这是一种病态心理，严重影响自身的健康，特别是对精神的摧残。

生活需要一种心境，即使日子过得清贫，但只要诚实、勤劳，吃的都是自己拥有的东西，吃起来就会有滋有味；拥有一颗善良的心，对不劳而获、偷偷摸摸地享有别人的东西感到不安；为人正直，不做亏心事，不必担惊受怕；没有贪念，可以经得起物质的诱惑，放弃不劳而获的物质生活的享受，品尝心灵的自由与安宁，因而舒心，生活有乐趣。

总之，愉快的生活是不能与各种美德分开的，具备勤劳、善良、美好的心灵，才能真正地、更好地品味生活、享受生活。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第三辑

社交心理学：交往的艺术，心理的维度

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第一章·

关系决定命运，人脉才是关键——人脉

两个人的不同结局——留有余地

凡事留余地，雅量能容人。

——曾国藩

为人处世时，不要将事情做绝了，给别人留余地实际上也是给自己留余地。将他人逼上“梁山”，自己必定不会有好果子吃。

一个人打算远远离开自己的小村庄，永不回来。当他走过绳索桥的时候，用随身携带的长刀，费了九牛二虎之力将绳子全部割断，小桥也因此沉入江底。他不想给别人留下与外界联系的小路，走了几步他才发现前方居然是悬崖，他想折回，但身后早已无路。

另一个背着行囊的人爬上了一座岔路很多的山，他边走边用石头在路边留下记号，为别人也是为自己。后来，他的面前出现了一道悬崖，但他靠着自己留的路标，安全地返回原路。

同样是行路之人，为什么结果大相径庭？原因很简单——后者为他人更为自己留下了一条后路，而前者是自欺欺人，自食其果。其实，不管是行路还是干任何事、说任何话，都应该留有余地，给别人留有余地就是给自己留条后路。

我们都知道，由于每个人的智慧、经验、价值观、生活背景都不相同，因此与人相处争斗是难免的，不管是利益上的争斗，或是是非的争斗。

在我们周围，总有一些时时处处与他人争斗的人，在他们的不断攻击下，你可能会不由自主地陷入争斗的旋涡，并因此焦躁起来，一方面为了面子，一方面为了利益，一得了“理”便不饶人，非逼对方鸣金收兵或竖白旗投降不可。然而“得理不饶人”虽然让你暂时吹着胜利的号角，但这也很可能是下次争斗的前奏；“战败”的一方失去了面子和利益，当然要“讨”回来。在以后的工作或生活中他一定会加倍地反对你，与你为敌，这样下去的后果只能是两败

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

俱伤。

其实，面对处处与你竞争的人，最好以容纳百川的胸怀对待对方的反对。虽然“得理不饶人”是你的权利，但何妨“得理且饶人”。放对方一条生路，让对方有个台阶可下，为其留点面子和立足之地，对自己则好处多多。

人与人之间总有见面的机会，事情做得留有余地也就为将来见面留有了余地。丘吉尔说过没有永远的朋友，也没有永远的敌人，无论竞争多么激烈的对手，竞争过后都会有联合的可能，因此，竞争总是存在，而“见面”的机会也总是存在的。生意场上有这么一句话“给人一活路，给己一财路”，做人也应该把目光放远一些，人生之路才会越来越宽。

受委屈的邓肯——灵活应对

一句话把人说笑，一句话把人说跳。

——谚　语

人无论处在何种地位，也无论是在哪种情况下，都喜欢听好话，喜欢受到别人的赞扬，希望自己的努力得到他人和社会的承认。会为人处世的人会避其锋芒，即使觉得他干得不好，也不会直言相对。生性油滑、善于见风使舵的人，则会阿谀奉承，拍马屁。那些忠直的人如果实话实说，让人觉得他太过莽直。锋芒毕露的人有锋芒也有魄力，在特定的场合显示一下自己的锋芒，是很有必要的，但是如果太过，不仅会刺伤别人，也会损伤自己。所以，扮演生活中的黑脸包公的角色实在不讨好，做一个会说话的“笑面虎”不见得是什么坏事，相反地能够在人际交往中做到游刃有余。

舞蹈家邓肯是19世纪最富传奇色彩的女性，热情浪漫外加叛逆的个性使她成为反对传统婚姻和传统舞蹈的前卫人物。她小时候更是纯真，常坦率得令人发窘。

一次圣诞节，学校举行庆祝大会，老师一边分糖果、蛋糕，一边说着：“看啊，小朋友们，圣诞老公公给你们带来了什么礼物?”

邓肯马上站起来，严肃地说：“世界上根本没有圣诞老公公。”

老师虽然很生气，但还是压住心中的怒火，改口说：“相信圣诞老公公的乖女孩才能得到糖果。”

“我才不稀罕糖果。”邓肯回答。

老师勃然大怒，处罚邓肯坐到前面的地板上。

为此，邓肯觉得自己很委屈，她想不通为什么她只是表达了一下自己的真实感受却受到如

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此的处罚。

像邓肯这样虽然她的想法是真实的，但是不假思索地说出来必然会影响到他人的感受，让别人感到不快。

与人打交道，我们都希望对方是真诚的，但真诚并不等于直接地将自己的感觉说出来，如果这样说出来的话可能不仅不能达到目的，反而会影响到与他人的交往，因为没有一个人喜欢对着一个黑脸包公。

中国有句古话叫“不看你说的什么，只看你是怎么说的”。同样一个意思，不同的人有不同的说法，不同的说法有不同的效果。与人交流时，不要以为内心真诚便可以不拘言语，我们还要学会委婉地表达自己的想法。

实际上，笑面虎与黑脸包公表达的是同一个意思，但是往往笑面虎不仅能够让别人接受自己的意见，又做到了不得罪人，何乐而不为呢?

罗斯福曾经说过这样一段话：“假如我的邻居失火了，在四五百英尺以外，我有一截浇花园的水龙带，要是给邻居拿去接上水龙头，我就可能帮他把火灭掉，以免火势蔓延到我家里。这时，我怎么办呢?我总不能在救火之前对他说：‘朋友，这条管子我花了15元，你要照价付钱。’这时候，邻居刚好没钱，那么我该怎么办呢?我应当不要他15元钱，我要他在灭火之后还我水龙带。要是火灭了，水龙带还好好的，那他就会连声道谢，原物奉还。假如他把水龙带弄坏了，他答应照赔不误的话，现在我拿回来的是一条仍可用来浇花园的水管，那我也不吃亏。”

的确，这样，一方面成全了自己的愿望，另一方面又不至于让别人心里觉得不舒服。很多时候，同样的事情，同样的意愿，但是不同的表达会导致不同的效果。

那么，我们究竟如何学会笑面虎的处事方式呢?如何做到拒绝他人而又不失礼呢?

首先，可以运用风趣的语言表述自己的观点。

当你对别人的言谈举止很厌恶，并想力图摆脱时，但基于当时的气氛和情境或碍于对方的面子，不好表达时，最好采用风趣的方式。只要你运用得当，你所处的困境就会随之得到轻松解脱。而对方也不因此而受到伤害。

其次，可以妙用通俗比喻。

真诚并不等于不加修饰地说出自己的想法。也许在交流某事上，你的想法与旁人正好相反，而你又要将此种想法坚持到底，但只要你将这种想法表达出来就会伤害到这些与你持相反想法之人。这时，你千万别强硬地将你的想法直接表达出来，不妨采用通俗的比喻来委婉而曲折地表达。这样会取得更好的沟通和说服效果。

总之，千万不要以为人际交往中的真诚就等于双方直接简单、毫无保留地相互袒露。它所要求的是，我们要本着善意和理性，把那些真正有益于双方的东西系上美丽的红丝带送给对方。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重新上岗的下岗工人——广交朋友

交朋友是可以产生伟大的力量的。

——徐特立

秦松下岗半年多了，如今他又上班了。令他意想不到的是，这次居然是工作主动找到他的，当然这还得得益于几年前秦松结识的一位朋友。

两年前秦松为了给孩子筹集上大学的学费，决定将自己的房子出租。在出租房子时，秦松认识了一家房屋中介公司的栗女士。在会谈中，双方商谈得十分愉快。不久，秦松的家搬到了桥西区，与栗女士的公司离得远了，双方联系得也少了。

没过多长时间，秦松工作的厂子破产了，后来个人承包之后秦松被下岗分流了，赋闲在家。一次秦松去桥东办事，遇到了栗女士，双方聊了起来。在得知秦松下岗在家待业后，栗女士说自己的公司正在扩大，需要一个办理产权手续的员工，不知道秦松是否愿意屈就。秦松想，他们只是为了出租房子打过几次交道，双方又有好长时间未曾谋面，所以以为这是一句客气话，并未往心里去，只是口头应承着说回家考虑一下。

哪里知道，秦松刚办好事回到家，栗女士就打电话问他是否第二天就能上班。栗女士说，办房产手续对于公司而言是一个重要岗位，交给陌生人不放心，秦松是个热心肠，又是熟人，如果方便的话可以马上上班。

第二天，秦松就赶到栗女士的公司去上班了。如今栗女士的公司又扩大了，秦松成为桥西分部的经理。

秦松深有感触地说："朋友多了路好走，这话一点儿也不假呀。"

朋友多多，机会多多，在具体的工作中，更少不了朋友的支持与合作。如果你是新闻工作者，那么你就更需要四面撒网，广交朋友，以获取各种新闻线索。

有一位业余通讯员被多家报纸杂志社聘为特约撰稿人，他所写的稿件也常常被国家、省市级的刊物广泛采用。在他每年所发表的100多篇稿件中，其中有2/3的稿件不是他生活圈子里的事，而是他的朋友所提供的素材。他感慨地说，他的成功有大半要归功于朋友们的大力支持。

资源可分为外部资源和内部资源两种。内部资源主要是个人的学识、能力以及本钱等。而外部资源包括时机、环境、地域以及最重要的人脉，也就是人际网络或社会网络的能力。能够很好地为人处世，就能够充分利用人脉资源。如果一个商人不能建立广泛的人际关系网络，那

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他想赚钱就是举步维艰之事。“多个朋友多条路，多个冤家多道墙”，不论当官还是发财，抑或是干其他事情，广泛的人际关系网络是最有力的支撑。

要想多交朋友，建立一张人际关系网，你就要积极主动，找到与朋友沟通的技巧。那么，怎样才能结交到好朋友呢？

1. 主动地了解对方的兴趣爱好

你可以通过多种方式得到他们这些方面的信息。比如：平时相处时多观察了解，向他的朋友打听询问，或者查阅他的个人资料等。

2. 抓住一些交际的好机会

多一些有益的朋友，会有机会转变你的一生。“独木难支大厦”，朋友在关键时候帮你一把，可能会直接促成事业的成功。所以，要时刻留意能结交朋友的好机会。

3. 结交朋友不仅要把握机遇，同时还要创造机遇

如果你想和刚认识的朋友进一步发展关系，你可以请他们到你家做客。人与人之间接触越多，彼此间的距离就可能越接近。交际中的一条重要规则就是：找机会多和别人接触。

4. 一旦和别人取得联系，要设法进一步巩固和发展

交际中往往会有两种目的：直接目的就是要达到某项交易或有利于事情的解决，或想得到别人某些方面的指导；间接目的不是为了解决某个问题，不是为了某种利益关系，只是为了和对方加深关系，增进了解，以使你们的朋友关系长期地保持下来。这种间接目的可以使你的人生更丰富、更有价值。

5. 要想保持与朋友的交往，就要学会与朋友融洽相处

在生活中，经常有人抱怨朋友对自己不够好，或者因为交不到好朋友而烦恼，这往往是由于不懂得如何与朋友相处造成的。如果遇到类似情况，你不妨扪心自问：我是否接受了他的独特性？我是否认真地听他说话？我是否容忍了他的缺点？我是否经常与他联系感情？如果答案是否定的，那么你就该好好改正你的态度了。

百越救楚——亲戚人脉

亲人帮亲人，无亲来帮愁煞人。

——谚　语

俗话说：“是亲三分向。”当人们遇到困难时，大概首先想到的就是找亲戚帮忙。作为亲戚，对方也大都会很热情地向你伸出救援之手。从根本上说，亲戚关系是一种不会改变的比较

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

稳固的关系。这些关系在办事儿时能全力投入，不讲价钱，更能设身处地地站在你的角度考虑问题——如何采取最简便有效的手段，如何少花钱多办事儿。

公元前287年，楚国陷入了秦、赵、韩等国的围攻，眼看楚国都城郢就要被攻陷了，楚王焦急万分，这时一个叫钟和的大臣建议道："大王何不派人去求助百越族呢？想当初大王不是嫁了一位女儿过去吗？"

楚王仔细想了想，由于嫁的女儿太多了，倒想不起来具体是哪一位女儿给嫁过去了。但是，目前有一支力量算一支，于是，他派钟和携礼到百越族去求助。

百越在当时是居住在今广东、福建沿海的少数民族，虽为数不多，但个个骁勇善战，是一个战斗力很强的民族。

百越族首领在听到这个消息后，欣然允诺相助，立即下令调遣各个部落的士兵组成一支两万人的军队前去楚国。

最后，在楚国与秦国的交界处，秦、赵、韩三国军队与楚、百越的军队进行了生死决战，结果，在百越族的大力支援下，楚国不仅保住了都城郢，还一举击溃了秦、赵、韩三国联军，取得了决定性的胜利。

可以这么说，要没有钟和的提醒，要没有百越这么一个亲戚，楚国就有可能要提前几十年灭亡。可见，在关键时刻，求助于亲戚是很明智的选择，亲情在很大程度上会不受当时社会那种人情资源炎凉冷暖的影响，求助的成功性是很高的。

由此可见，一个"沾"字是利用亲戚关系的一个很好方法，它需要的只是发挥充分的主观能动性，善于发现隐藏在人际关系网络中的可用之线，然后顺藤摸瓜，也许就会找出一大串"得道飞升"的亲戚，而他们所起的作用，往往也会回报你所付出的辛劳。但同时必须注意的是，亲戚关系又是一种比较复杂的关系，主要表现在亲戚之间存在着多种差异，比如经济的、地位的、地域的、性格的，等等。这些差异既可能成为彼此交往的原因，也可能成为产生矛盾的原因。在与亲戚交往中如果能掌握并遵循亲戚交往中的一些规律，彼此的关系才会越来越亲密。

第一，金钱往来要清楚，切忌糊里糊涂。

求助过程中，为了经济利益而得罪人，在亲戚之间是屡见不鲜的。比如亲戚之间的借钱、借物等是常有的事。有时是为了救急，有时是为帮助，有的就是赠送，情况不同，但都体现了亲戚之间的特殊关系，把这种财物往来当成表达自己心意和特殊感情的方式。

作为受益的一方在道义上对亲戚的慷慨行为给予由衷的感谢和赞扬是必要的。如果他们把这种支持和帮助看得理所应当，不作一点表示的话，对方就会感到不满意，而影响彼此的关系。

另一方面，对于属于需要归还的钱物，同样是不能含糊的。这是因为亲戚之间也有各自的利益，一般情况下应把感情与财物分清楚，不能混为一谈。只要不是对方明言赠送的，所借的钱物该还的要按时归还。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有的人不注意这个问题，他们以为亲戚的钱物用了就用了，对方是不会计较的。如果等到亲戚提出来时，那就不好看了。

对于来自亲戚的帮助要注意给予回报，这既是加深友谊的需要，也是报答对方帮助的必要表示。如果忽视了这种回报，同样会得罪人。

第二，不要高高居上或强人所难。

亲戚之间虽有辈分的不同，但是，也应当相互尊重，平等对待。特别是在彼此之间有地位、职务差异的情况下，更应如此。

常言说："贫居闹市无人问，富在深山有远亲。"这就是说，就亲戚而言，财大的、地位高的人对于比不上他们的亲戚是很有吸引力的。地位低的人总是希望从地位高的一方那里得到一些帮助，同时在他们提出自己的请求时，又怀有极强的自尊心。在这种情况下，如果地位高的一方对来求助的亲戚表示出不欢迎的态度，那就很容易伤害对方的自尊。一般说来，地位低的人对于被小看是很敏感的，只要对方露出哪怕一点冷淡的表示都会计较、不满，造成不良的结局。

还有另一种情况，就是有些人求亲戚办事，特别是办一些有违原则的事，人家没办就心怀不满，说人家不讲情谊之类的话，这也是很使人伤心的。

在有地位差异的亲戚之间最常见的矛盾是在求与被求之间，是在不能满足对方要求的情况下发生的。因此，如遇这些问题，一方应注意尽量地满足对方的需求；另一方则应考虑对方的难处，尽量不要给人家出难题，即使因客观原因不能满足自己的需求，也应给予谅解，不能过多地计较。

第三，要体谅亲戚，不要为所欲为。

亲戚之间由于彼此关系有远近之分，有密切程度上的差别，因此在相处时应把握火候，掌握分寸。"亲戚越走越亲"，是一般原则。但是，看你如何走法。过去走亲戚可以在亲戚家住上一年半载，现在就有很多的不便。大家都有工作，都有自己的生活习惯，住的时间过长很多矛盾就会暴露出来。

还有的人到亲戚家做客一点也不体谅对方，而是由着自己的性子来，这就给亲戚带来很多麻烦，也容易造成矛盾。比如，有的人有睡懒觉的习惯，每天要睡到太阳升起来才起床，他们到亲戚家也不改自己的毛病。亲戚要照顾他们，又要上班，时间长了就会影响亲戚的工作和生活的正常秩序，进而影响彼此的关系。

因此，在与亲戚交往中也有一个优化自己的行为方式的问题，如果方式不当就会得罪对方，这样在你需要帮助时对方便很难伸出手来帮助你了。

血浓于水的亲情永远是我们心灵的寄托，是我们遇到困难时的救星。但是亲戚也是凡人，所以我们要在平时就多注意保持与亲戚们血浓于水的亲情，这样在你遇到困难的时候，才能借助亲人的力量成全自己。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

靠老乡成功办厂——地缘人脉

远亲不如近邻。

——谚　语

在大学里经常可以见到有某地学生组织同乡会性质的"联谊会"，有人觉得这些人落后狭隘，后来发现有些教师也参加其活动，更感到不可思议。但后来的事实证明，他们那"抱成团"的宗旨确实给大多数同乡带去了"实惠"，解决了不少困难。再后来，这种同乡会性质的团体几乎到处都能见到。它的形式虽是松散的，但"亲不亲，故乡人"，这种同乡观念有一定的凝聚力，它对内互相提携，互相帮助，对外则团结一致，抵御困难和外来的威胁。要成就事业就必须借助外力，而老乡就是一个助你事业成功的最重要的外部资源。在老乡的帮助下，你就能达到事半功倍的效果。我国著名的"实业大王"刘鸿生在创业的过程中就多次借助了老乡的关系才顺利达到自己的目的。

刘鸿生原籍上海，1888年出生。1906年，他因为不想当牧师，婉拒了圣约翰大学校长的安排后，被开除出校。后来，经他父亲的挚友周仰山（与朱葆三共同筹组上海宁波同乡会并担任同乡会首任会长）的介绍，进英商开平矿务局上海办事处当销售员，为他以后的创业奠定了良好的开端。

第一次世界大战以后，国内经济有了很大发展，各行各业也在大兴土木，水泥的需求日益增长，价格也随之上扬，每袋市价由5元飞涨至12元，但仍然还是供不应求。此时，刘鸿生敏锐地察觉到水泥工业有利可图，于是决定办一家水泥工厂。刘鸿生办工业前，总是事先考虑到供、产、销和国际竞争等方面的情况，经过周密考察后，然后再着手进行。他经过一个阶段的紧张筹备后，其他条件都具备了，但缺一个重要条件：就是需要一位地位高、名气大、资历深的大人物出面支撑局面。这是因为当时的水泥业在中国还是个新兴行业，涉及方方面面的麻烦事很多。虽然说刘鸿生已稍有名气，但毕竟还是年轻资浅。为此，他就想到了老乡朱葆三，并登门造访。

在略叙了乡情并寒暄了一番后，刘鸿生就简明扼要地说明了造访的来意。朱葆三不动声色地问道："小老乡要办水泥厂，这个念头是怎么想出来的？"

刘鸿生回答道："这是形势所需。据晚辈近期考察市场行情，我国建筑方式逐日西方化，而水泥则是西式建筑的主要材料，不但道路、桥梁、堤坝等建筑，就是日后的民宅、公馆也需要大量的水泥。由此可见，我国建筑市场对水泥的需求定会日益增加，前景十分看好。"接着，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

刘鸿生向朱葆三汇报了当年中国的水泥厂家、产量、需求量和发展概况。

第一次世界大战前，我国所使用的水泥均为洋货，一半是来自西欧等国，一半是来自欧美附属国以及设在我国境内的几个厂家。直至欧洲战场战争发生，国外的水泥供应锐减，国内始得自产。

刘鸿生还说："据晚辈考察调查，目前国内自产水泥的仅5个厂家，其中2个还是日资的。就年产量而言，华资三厂为100万袋，日资两厂约30万袋，合计也只有130万袋左右，而目前国内年用量已经超过230万袋，远远不能满足市场需求。所以，晚辈与诸君好友萌发办水泥厂的念头，实为市场所需。"

之后朱葆三又询问了几个问题，刘鸿生的回答都颇得他心。

最后，刘鸿生说："现今已经万事俱备了，只要凭朱老一言定乾坤了，这水泥厂您说是办还是不办?"

朱葆三捻须笑道："既然你筹谋得那么有方，胜券在握，我答应出面就是了。"

刘鸿生这次与朱葆三会面是很重要的。由于有朱葆三的出面主持，兴办水泥厂的一切手续，包括登记、注册，等等，都办得十分顺利。同时，由朱葆三出面让清末状元、南通大实业家张謇入股，补足了预备资金的不足。当时，还发生了一件事：刘鸿生兴办水泥厂的消息，震动了英商设在上海的怡和洋行。因该洋行近年来一直在上海几乎是独家销售设在香港水泥厂的"青州"牌水泥，获利甚厚。而现在刘鸿生也要办厂了，这必然会涉及对方的利益。怡和洋行对刘鸿生的水泥厂进行软硬兼施，但是都没有收到什么效果，最后看在朱葆三这块金字招牌的分上，英商也只好就此了事了。

刘鸿生能够顺利开办水泥厂，离不开老乡朱葆三的大力帮助，否则不但资金筹备不足无法开办，即便是工厂能够顺利生产，也会因为牵扯到的利益纠纷受到英商洋行的打击。在错综复杂的人际关系中，老乡是一种无形的资源，它就像万试万灵的金钥匙，不知不觉就为你的生活开辟出一片新天地，为你事业的腾飞撑起一片广阔的蓝天!

"化敌为友"的本茨与戴姆勒——对手资源

真正的对手会灌输给你大量的勇气。

——（奥地利）卡夫卡

拥有一个朋友还是树立一个敌人，这两种做法为个人带来的结果是截然不同的。当你面对一个敌人的时候，你所面临的将不只是一个敌人，你所感受到的威胁将十倍、百倍于他实际上

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

给你的威胁。而当你用友情感动了一个敌人，使他成为你的朋友时，你所得到的也将不只是一个朋友，你所感受到的快乐也将十倍、百倍于他实际所给你的快乐。在由两个势不两立的敌人一变而为互相谅解的朋友之后，不但有一种如释重负的轻松，而且可以互通有无，共同成就事业。

本茨和戴姆勒几乎是同时发明了人类历史上的第一辆汽车，又在相差不久的时间内建立起各自的公司。所以从一开始，命运就将他们安排到了一起，他们从此就处于一种竞争状态中。1896 年，戴姆勒设计出了第一辆马达载重车，而本茨抢在戴姆勒之前制造出了第一辆公共汽车。不甘示弱的戴姆勒在 1900 年成功地研制出一种高速新式轿车。奥匈帝国总领事埃米尔·耶利内克一口气订购了 36 辆这种新式轿车。

耶利内克在订购这批车时提了一个要求，那就是用他女儿的名字“梅塞德斯”作为汽车的新商标。于是从 1920 年起，“梅塞德斯”轿车开始风靡全世界，它给本茨汽车带来了巨大的压力。

就在本茨与戴姆勒两大汽车制造厂两虎相争之时，已经崛起的美国福特汽车厂已把目光瞄准了欧洲市场。采用流水线作业的福特汽车价廉物美，不断涌进德国市场。当一辆辆福特 T 型车奔走在德国的大马路时，本茨与戴姆勒几乎同时惊呼：狼来了！

在商战如此激烈的情况下，本茨和戴姆勒两大汽车公司都处于危机之中。1926 年 5 月的一天，本茨专程前往戴姆勒公司拜访戴姆勒，他此行的目的是要促成两家公司的合并。此时已经 92 岁的戴姆勒热情地接待了比他小 10 岁的本茨，双方开诚布公地就合并事宜进行了商谈。为了避免在竞争中自相残杀而导致两败俱伤，也为了共同对付国外汽车业的竞争和挑战，双方很快就达成了一致意见。

一个月后，本茨与戴姆勒将两家企业合并，联手成立了“戴姆勒——奔驰股份公司”。两位汽车业元老在新的公司分别担任董事长和总经理。合并后，两位经营怪才配合得异常默契，使得公司迅速成长和壮大起来了。

本茨与戴姆勒“化敌为友”互为对方的贵人。在此后的半个多世纪中，几经颠簸，由于经济危机等多种原因，很多汽车厂都倒闭了，唯有奔驰公司岿然不动，稳中有升。本茨和戴姆勒的后继者，都为两大公司的合并而感到非常庆幸，是合并给了公司新的生机和不断发展和壮大的希望。奔驰公司的强大，在于化敌为友，搞合并。

以博大的胸襟对待自己的对手，不计前嫌，化敌为友，不但能够让昔日的对手甘愿为你效力，成为你坚实的依靠，更能够让周围的人看到你的闪光点，更加尊重你和敬佩你，从而树立你的威望，为你的成功打下坚实的基础。

事实上，在我们的生活与工作中也许并没有真正的对手。如果有的话，只是因为你处世的功夫还不够高。那些处世水平高的人，很善于与难相处的各种人结成朋友。这样，他们不但可以提高自己的声誉，博得心胸宽广的美名；更重要的是，积累了别人难以得到的人脉资源，为自己事业的发展开拓了无限宽广的道路。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如何对付对手可以称得上是一门艺术，能否掌握这门艺术，并为我所用是人们应该认真思考和谨慎对待的问题。而“化敌为友”是对待对手的最佳态度和方法。“化敌为友”，除了自己要放下架子，心态平和外，技巧也是不可缺少的。

1. 化敌为友的关键就是抓住对方的性格特征，以求对症下药，比如《孙子兵法》中就提出了“怒而挠之”和“卑而骄之”等各种不同的出奇制胜之术。

“怒而挠之”就是指如果你的对手脾气暴躁，就故意挑逗、欺侮使之发怒，使之情绪受到波动，不能理智地分析问题，以致破绽百出，如此一来，要打败对手就容易多了。“卑而骄之”则是遇上了力量强大且自高自大、狂妄自负者，便可对症下药，用奉迎的言辞和有点价值的礼物麻痹对方，表示自己的唯唯诺诺，对对手的矫情推波助澜，等到其狂妄至极、忘乎所以、产生麻痹轻敌情绪时，再出其不意地给予有力反击，必胜无疑。

2. 充分表现你需要对方的帮助。这一点是很重要的，它能在最大限度上调动起对方的积极性。当然，你是否真的需要对方的帮助，只有你自己知道。尽量抬高对方的自尊，对方一高兴就可以避免把谈话激化，尽可能减少或消除以往的敌对情绪。

3. 对威胁性问题置之不理。有时，我们会听到别人恐吓的问题：“你以为你是谁?”“你们那所高级学校难道没教你什么东西吗?”“你从来没听过什么叫应急计划吗?”这些问题根本就不是询问什么信息，只是为了使你失去平和的心态。不要带着感情色彩去回答——干脆就不要回答。索性假装那些问题压根就没从对方的嘴里吐出来，你只管回到你的主题：你感受到了什么？你计划做什么？你希望怎样做？这样，你不给对方向你破口大骂的机会，就有可能减少对方对这一类恐吓性问题的依赖。

4. 甘于承认错误。不要总害怕承认自己的错误，以为这样别人就会看不起自己。其实，真正有能力的人是勇于承认自己的不对之处的。所谓的“知耻近乎勇”，正是这个意思。

比尔·盖茨和他的合伙人——“中间人”

没有人富有得可以不要别人的帮助，也没有人穷得不能在某方面给他人帮助。

——谚　语

比尔·盖茨重要的合伙人——保罗·艾伦及史蒂夫·鲍尔默，不仅为微软贡献了他们的聪明才智，也贡献了他们的人脉资源。1973 年，盖茨考进哈佛大学，与现在微软的 CEO 史蒂夫·鲍尔默结为好朋友，并与保罗·艾伦合作为第一台微型计算机开发了 BASIC 编程语言的第一个版本。大三时，盖茨离开哈佛，加入和好友保罗·艾伦创建的微软，开发个人计算机软

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

件。合作伙伴的人脉资源使微软能够找到更多的技术精英和大客户。1998年7月，史蒂夫·鲍尔默出任微软总裁，随即亲往美国硅谷约见自己熟知的10个公司的CEO，劝说他们与微软结成盟友。这一行动为微软扩大市场扫除了许多障碍。

看完了上述的故事，首先，请你认真思考这样一个问题：算算你现在一共有多少位朋友？回想这些朋友你都是通过何种渠道或方式认识的？思考后，你一定会发现，原来自己现在的很多朋友最初都是朋友的朋友。也就是说，我们通过一些朋友作为“中间人”又认识了很多朋友。其实，要想扩大人脉圈，就要善于发挥“中间人”的作用。其实，从上述的故事中我们可以看出来成就比尔·盖茨辉煌事业的，除了他的智慧、眼光和执着外，还有重要的一点是他借助“中间人”的帮助拥有了相当丰富的人脉资源。所以，当我们在羡慕比尔·盖茨的成功时，也应该向他好好学习一下利用“中间人”拓展人脉的方法。

谁都知道，没有特殊关系，一般人不会主动将自己的朋友介绍给别人，尤其是在大家非常忙的时候。所以，想认识谁就要主动找熟人，请他给予介绍。例如，当朋友与别人交谈时，你可以主动走上前去同朋友打声招呼，说几句客套话，一般情况下，你的朋友便会主动将他谈话的人介绍给你认识。如果他不介绍，你可随便问一句：“这位是……”他告诉你后，你可乘机与对方谈点什么，但不要聊太长时间，这样做不但会耽误朋友的事情，对方也会认为你是个不礼貌的人。简单地说两句之后，你应主动告辞，或者再加上一句：“回头我们再聊，你俩先聊着吧。”

如果你去的场合是某单位或某人举办的活动，你可以主动请东道主给你介绍几位朋友。如果人不太多，你甚至可以让东道主把你介绍给大家，然后你就可以与任何一位新朋友谈话了。其他人以为你与东道主关系亲密，也会很高兴认识你。如果你与东道主关系一般，而他只要把你请来了，也就会对你的要求予以满足。但前提条件是你必须主动提出来。需要注意的是，你开口请人介绍认识他人之后，你必须对“中间人”表示谢意。

改变自己的社会交往结构——“搭乘头等舱”

你不要把那人当作朋友，假如他在你幸运时表示好感。只有那样的人才算朋友，假如他能解救你的危难。

——（波斯）萨迪

某电子商务有限公司总经理刘建30岁以前就有了1000万元资产了，那时的他真的有点骄傲得不知天高地厚。后来，他参加了EMBA（高层管理人员工商管理硕士）班，才知道“天外

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有天”。刘建原打算读 MBA（工商管理硕士），但最后还是多花了 10 万元选择 EMBA。两年下来，同学成了股东，刘建的生意也越做越大。这是因为读 MBA 的同学一般是二三十岁，工作没几年，实践经验也不多，还没形成自己的风格；而来读 EMBA 的人层次就大不一样，他们都有 8 年以上的工作经历，很成熟，而且都是某个领域的开拓者和领头羊。和比自己更成功、更出色的人在一起，刘建的收获大大超过付出。

刘建认为，受什么样的教育并不重要，关键是和谁做同学。他花巨资就是为了改变自己的“社会交往结构”。过去是在饭局中拉关系，现在则是在 MBA 或者 EMBA 班上建立起自己的超值“人脉”，EMBA 的开放式教育更加促进了同学交往的升温。“要知道，在这里汇集的都是中国管理层的精英，今日同学关系也许就意味着明日的财富，‘同桌的你’‘同班的你’都很重要。”刘建说道。

上述的故事是人们在拓展人脉时常用的一种方法，即“搭乘头等舱”。“搭乘头等舱”的做法其实是“醉翁之意不在酒”，这样做的目的是为了结识名流，而不是为了活动和旅行本身。因为搭乘头等舱的乘客大都是政界人物、企业总裁、社会名流，在他们身上可能存在许多重要的资源。搭乘头等舱就可以为自己搭建更高层、更高品质、更高价值的人脉关系网，这里出现“贵人”的频率要远远高于其他场所。

这样的例子并不少见，有的人在短短几个小时的飞行中就说成几笔生意，或者结下难得的友谊，这在经济舱内的旅行团体中是很难碰到的。在现代社会，越来越多的人懂得了这个道理。所以，读 MBA 的人可能不是为了充电，考托福的人也未必想出国，考司法的人不一定要当律师。这些人中，许多原本是为了一张证书进入了某个圈子，后来却变成了融入某个圈子，顺便拿张证书。证书对于他们来说，仿佛已经不是一张许可证，而更像是一张融入某个社交群体的准入证。

当然“搭乘头等舱”的意思并不狭义地指出入高级场所，而是指找到贵人出现频率最高的地方和最易接近贵人的方法，这也算是寻找贵人的一个小窍门。“搭乘头等舱”的做法看起来很容易，但未必懂得这个道理的人都能做到，这就需要掌握一些相应的要领了。

1. 要舍得付出，不要计较一些“小账”和眼前利益。去乘头等舱，出入一流地方，当然需要比较大的花销，但这笔花销所带来的利益和好处是显而易见的。所以，如果你总是舍不得手里的一些小钱，便等于将自己与贵人的圈子划清了界限，缩小了自己的格局。这样的人恐怕很难成就大事。

2. 要历练自己的风度和气质，成为一个举止优雅、文明大方的人，这样在一个较高层次的圈子里才能如鱼得水。这就是说要努力让自己融进这个圈子，而不是被圈子里的人嘲笑，被这个圈子排斥。试问，一个在餐桌上表现失态的人，怎么可能与一位上层社会的贵人相谈甚欢呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第二章·

沟通从说话开始——沟通

卡耐基谨记的教训——避免争论

我们绝不可能对任何人——无论其智力的高低——用口头的争斗改变他的思想。

——（美国）卡耐基

一个过于争强好胜的人面临着两种选择：要么是暂时的、表演式的、口头的胜利；要么是他人对你的长期好感。很少有二者兼得的情况。而我们有些人总是喜欢与人舌战不休，与人拍桌打椅，争得面红耳赤，嗓音嘶哑，而最后的结果只有一个：徒劳无益。因为即使他争赢了，但这种表面的胜利实无大益；而且会损伤对方的自尊，影响对方的情绪。若是争输了，当然自己也不会觉得光彩。所以，最好的策略就是避免与人争论。

赫赫有名的卡耐基，其实在人际关系上也是有过失误的。

第二次世界大战刚结束的某一天晚上，他在伦敦参加一场宴会。宴席中，坐在他右边的一位先生讲了一段幽默故事，并引用了一句话："谋事在人，成事在天。"那位健谈的先生说，他所引用的那句话出自《圣经》。

"他错了，"卡耐基回忆说，"我很肯定地知道出处。为了表现优越感，我很多事，很讨厌地纠正他。"他立刻反唇相讥："什么？出自莎士比亚？不可能！绝对不可能！那句话出自《圣经》。"

"我的老朋友法兰克·格孟坐在我左边。他研究莎士比亚的著作已有多年，于是我俩都同意向他请教。格孟听了，在桌下踢了我一下，然后说：'你错了，这位先生是对的。这句话出自《圣经》。'"

"那晚回家的路上，我对格孟说：'法兰克，你明明知道那句话出自莎士比亚。''是的，当然，'他回答，'哈姆雷特第五幕第二场。可是亲爱的，我们是宴会上的客人。为什么要证明他

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

错了？那样会使他喜欢你吗？为什么不给他面子？他并没问你的意见啊。他不需要你的意见。为什么要跟他抬杠？永远避免跟人家正面冲突。'"

"永远避免跟人家正面冲突。"卡耐基谨记了这个教训，同时也告诉了我们一个成功说服的大前提。

卡耐基小时候是个积重难返的杠子头，他和哥哥曾为天底下任何事物而抬杠。进入大学，他又选修逻辑学和辩论术，也经常参加辩论比赛。他曾一度想写一本这方面的书，他听过、看过、参加过，也批评过数千次的争论。这一切的结果，使他得到一个结论：天底下只有一种能在争论中获胜的方式，就是避免争论，要像躲避响尾蛇和地震那样避免争论。

客观来讲，争论十之八九的结果，只会使双方比以前更相信自己的正确性。你赢不了争论。要是输了，当然你就输了；如果赢了，还是输了。为什么？因为"一个人即使口服，但心里并不服"。

事实上，避免争论可以节省你的大量时间和精力，使你投入到完善你的观点和实践你的观点的工作中去。完全没有必要浪费太多的精力去干那种没有结果也毫无意义的事情。少去了面红耳赤的争论，只会使双方相互尊重，从而增进友谊，有利于思想交流和意见的交换。

能言善辩的口才家优孟——实话巧说

用风趣的方式说出严肃的真理，比直截了当地提出更易让人接受。

——（法国）雷曼麦

人际交往中，每个人都有自己独特的个性、爱好和生活态度，在交谈的过程中难免会产生观念上的差异。如果我们能在不否定他人见解的前提下得体地表达自己的意思，常常就会达到交际上的成功。

委婉通常有3种类型：借用式、曲语式和讳饰式。借用式，是指借用某一事物或其他事物的特征来代替对事物本质问题直接回答的语言方法；曲语式，是指用曲折含蓄的语言和融洽的语气表达自己看法的语言方法；讳饰式，是指用委婉的词语表达不便明说或使人感到难堪的语言方法。此外，正话反说也是一种委婉说话的技巧，其特点就是字面意思与本意完全相反，让听者自觉去领悟，从而接受你的意见。

优孟是楚国的艺人，身高八尺，喜欢辩论，常常用诙谐的语言婉转地进行劝谏。楚庄王有一匹心爱的马，于是给它穿上锦绣做的衣服，让它住在华丽的房子里，用挂着帷帐的床给它做卧席，用蜜渍的枣干喂养它。结果马得肥胖病死了，于是楚庄王让臣子们给马治丧，要求用棺

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

椁殡殓，按照安葬大夫的礼仪安葬它。群臣纷纷劝阻，认为不能这样做。楚庄王急了，下令说："有谁敢因葬马的事谏诤的，立即处死。"

优孟听到这件事，走进宫门，仰天大哭。楚庄王吃了一惊，问他哭的原因。优孟说："这马是大王所心爱的，堂堂的楚国，怎么能只按照大夫的礼仪安葬它？它会死不瞑目的，能不能请大王批准用安葬国君的礼仪安葬它？"

楚庄王问："怎么葬法？"

优孟回说："大王何不用雕花的美玉做棺材，用漂亮的梓木做外椁，用楩、枫、豫樟各色上等木材做护棺，发动士兵给它挖掘墓穴，让年老体弱的人背土筑坟，请齐国、赵国的代表在前面陪祭，请韩国、魏国的代表在后头守卫，盖一所庙宇用牛羊猪祭供它，还要拨个万户的大县长年管祭祀之事呢？我想各国听到这件事，就都知道大王对人和对马的态度了。"

楚庄王说："我的过错竟然到了这个地步？现在该怎么办呢？"

优孟说："让我替大王用对待六畜的办法来安葬它：堆个土灶做外椁，用口铜锅当棺材，调配好姜枣，再加点木兰，用稻米做祭品，用火光做衣服，把它安葬在人们的肚肠里不是更好吗？"楚庄王当即就派人把死马交给太官，以免天下人张扬这件事。

故事中的优孟采用的说服策略就是委婉地正话反说。优孟因侍从楚庄王多年，熟知楚庄王的性情，知道此时的忠言逆耳是行不通的。于是，他便从认同、礼颂楚庄王的"贵马"精神的后面，烘托出另一种相反的又正是劝谏的真意——讽刺楚庄王的腐败举动，从而把楚庄王逼入悬崖，不得不回头，改变自己的决定。在特定的情况下，采用正话反说的方法会收到出奇制胜的奇效。委婉的神奇效果有很多，具体来说包括以下几点：

1. 能够表达不便直接表达的意思。
2. 提升你的人气。
3. 给人台阶下，给自己面子。
4. 能够将一场"暴力"转化为温馨的相处。

查尔斯·史考伯的经验之谈——赞美

赞扬，像黄金钻石，只因稀少而有价值。

——（英国）塞缪尔·约翰逊

赞美别人是一种有效的情感投资，而且投入少、回报大，是一种非常符合经济原则的行为方式。对领导的赞美，让领导更加赏识与重用你；对同事的赞美，能够联络感情，使彼此愉快

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

地合作；对下属的赞美，能赢得下属的忠诚，换得他们的工作用心和创造精神；对商业伙伴的赞美，能赢得更多的合作机会，赚得更多的利益；对妻子或丈夫的赞美，使夫妻更加甜蜜；对朋友的赞美，能赢得崇高的友谊。

赞美之所以会有如此巨大的力量，就是因为人类有一个共同的弱点——爱慕虚荣。大多数人在做觉得没有多大把握的事情时，往往极乐意看到自己在这些没什么把握的事情上表现不凡，获得别人的称赞。当你对他们这些没把握的事情中的任何一件加以赞扬时，都会得到你所期望的功效。

钢铁大王安德鲁·卡内基对于赞美也曾这样提醒我们：说句好话轻而易举，只要几秒钟，便能满足人们内心的强烈需求，注意看看我们所遇见的每个人，寻觅他们值得赞美的地方，然后加以赞美吧！

查尔斯·史考伯是美国商界年薪最先超过100万美元的人之一，在他38岁时，便出任了由安德鲁·卡内基提拔新组的美国钢铁公司的第一任总裁。为什么钢铁大王安德鲁·卡内基要付给史考伯一年100万美元的薪资？

因为史考伯是一名奇才吗？不是。因为他对钢铁的制造知道得比其他人多吗？也不是。史考伯的手下有许多人，他们对钢铁的制造知道得比他还多。史考伯说，他得到这么多的薪金，主要是因为他与人相处的能耐。他是如何与人相处的，以下就是他以自己的话语说出的秘诀：“我认为，我那能够使员工鼓舞起来的能力是我所拥有的最大资产。而使一个人发挥最大能力的方法，是赞赏和鼓励。”

史考伯这样说道：“再也没有比上司的批评更能抹杀一个人的雄心。我从来不批评任何人。我赞成鼓励别人工作。因此我善于称赞，而讨厌挑错。如果我喜欢什么的话，就是我诚于嘉许，宽于称道。”

所以，赞美的话都应该说出来，让对方知道。如果你以为赞美的话只埋在心里就行了，那就大错特错了。适当的赞美能够令对方感到高兴，但有的人却不知道究竟该如何赞美对方，实际上只要你愿意并留心观察，对方处处都有值得赞美的地方，适时说出来，会产生意想不到的效果。

此外，如果别人都没注意到的地方，你注意到了，并恰如其分地将其欣赏表达出来，这怎能不让人怦然心动呢？

因此，我们在对陌生人加以赞美时，如果能悉心挖掘那种鲜为人赞的地方，并适时地表达出来，对方会非常开心，就算对方是陌生人也会很快就变得熟络起来。

不过，虽然真诚的赞美很容易打动对方的心，但是，有时候直接的赞美却有可能引起对方的警觉，令其存有戒心，觉得你是因为有所企图才这样阿谀逢迎，溜须拍马。所以，“借”他人之口进行赞美的确是一种很好的方法。例如说：“别人都说你……故我今天特来请教。”意思就不是你一个人的评价了，而是大家的评价，无形之中扩大了被赞美者的声誉，效果更佳。另外，在赞美别人之前，我们还需要做一番调查，比如对方的优点和长处，还要熟悉对方的爱

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

好、志趣、品格等，这样才能避免泛泛而谈或者无话可说。

“主张和平”的俾斯麦——场面话

我开玩笑的方法，就是编造真实。编造真实乃是这个世界最有情趣的玩笑。

——（英国）萧伯纳

会说场面话，不听场面话，你就能够成为交际场上的智者，游刃有余，八面玲珑。

要知道，生命不会从谎言中开出灿烂的鲜花，但说些无伤大雅的场面话却是你在这个变幻莫测的社会中生存下去所不得不学会的一种本领。一个人不可能完完全全地在别人面前表现出最真诚的一面，正如一个人不能把别人说过的每一句话都信以为真一样，场面话，总是可说不可信，一旦你违背了这条原则，善良便会退化为愚钝，真诚也会成为伤害自己又危及他人的利器。

俾斯麦35岁时，担任普鲁士国会的代议士，这一年是他政治生涯的转折点。当时奥地利是德国南方强大的邻国，曾经威胁德国如果企图统一，奥地利就要出兵干预。

俾斯麦一生都在狂热地追求普鲁士的强盛，他梦想打败奥地利，统一德国。他是个热血沸腾的爱国志士和热爱军事的好战分子。他最著名的一句话就是：“要解决这个时代最严重的问题并不是依靠演说和决心，而是依赖铁和血。”

但是令所有人惊异的是，这样一个好战分子居然在国会上主张和平。其实这并不是他的真实意图，他连做梦都想着统一德国。他说：“没有对于战争的后果清醒的认识，却执意发动战争，这样的政客，请自己去赴死吧！战争结束后，你们是否有勇气承担农民面对农田化为灰烬的痛苦？是否有勇气承受身体残废、妻离子散的悲伤？”

在国会上，他称赞奥地利，为奥地利的行动辩护，这与他一向的立场简直是背道而驰，俾斯麦反对这场战争有别的企图吗？那些期待战争的议员迷惑了，其中好多人改变了主意，最后，因为俾斯麦的坚持，终于避免了战争。

几个星期后，国王感谢俾斯麦为和平发言，委任他为内阁大臣。几年之后，俾斯麦成了普鲁士首相，这时他对奥地利宣战，摧毁了原来的帝国，统一了德国。

袒露之心犹如在众人面前摊开的信，那些心有城府的人总是懂得潜藏隐秘，他们所说的话大都只是些场面之言，“说者无意听者有心”，如果你把别人的这些话都当真了的话，那就只能证明你的天真和幼稚了。

作为一个为人处世的高手，我们不单单要能听懂他人所说的场面话，也要会说场面话。在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

适当的场合说一些能取悦人的话是我们必须培养和锻炼的一种能力，否则我们就不能在社交中游刃有余，有时候还会因为不能很好地说一些场面话而得罪一些人，给自己的工作和生活带来一些不必要的麻烦。

所以说，会听场面话很重要，更重要的是能说出让对方喜欢听的场面话。

善于倾听的安平侯——倾听

如果独自一人时自言自语是一种愚蠢，那么在别人面前倾听自己的声音更是双倍的不智。

——（西班牙）格拉西安

会说话的人都会倾听。学会倾听，不仅是对他人的尊重，还可以更好地注意到他人的言谈神色，判断出他人的心理活动，说话的时候就可以有的放矢。正所谓知己知彼，战无不胜。

汉高祖刘邦消灭项羽后，平定了天下，应该论功行赏。在这个时候群臣彼此争功，吵了一年都无法确定。

刘邦认为萧何功劳最大，就封萧何为先锞侯，封地也最多。但是群臣心中不服，议论纷纷。在封赏勉强确定之后，对席位的高低先后又起了争议，大家都说平阳侯曹参身受创伤70余处，而且攻城略地，功劳最大，应当排他第一。

刘邦因为在封赏的时候已经委屈了一些功臣，多封了许多给萧何，所以在席位上难以再坚持，但心中还是想将萧何排在首位。

这时候关内侯鄂君已经揣摩出刘邦的意图，就挺身上前说道："群臣的决议都错了！曹参虽然有攻城略地的功劳，但这只是一时之功。皇上与楚霸王对抗五年，常常丢掉部队四处逃跑。而萧何却源源不断地从关中派兵员填补战线上的漏洞。楚、汉在荥阳对抗了好几年，军中缺粮，都靠萧何转运粮食补给关中，粮饷才不至于匮乏。再说皇上有好几次逃到山东，都是靠萧何保全关中，才能接济皇上，这才是万世之功。如今即使少了一百个曹参，对汉朝有什么影响？我们汉朝也不必靠他来保全！为什么你们认为一时之功高过万世之功呢？我主张萧何第一，曹参其次。"刘邦听了，当然说："好。"于是下令萧何排在第一，可以带剑入殿，上朝时也不必急行。

后来刘邦说过："吾听说推荐贤人，应当给予最高的奖赏。萧何虽然功劳最高，但因听了鄂君的话，才得以更加明确。"刘邦没什么文化，在分封诸侯的时候，将一些从前跟着他出生入死、身经百战的功臣比喻为"功狗"，而将发号施令、筹谋划策的萧何比喻为"功人"，所以萧何的封赏最多。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

明眼人一看就知道刘邦宠幸萧何，所以安排入朝的席位上，刘邦虽然表面上不再坚持萧何应排在第一，但鄂君早已揣摩出他的心意，于是顺水推舟，专拣好听的话讲，刘邦自然高兴。鄂君也因此多了一些封地，被改封为“安平侯”。

像故事里的鄂君这样对他人的意思细心倾听之后，再投其所好有所作为。这是一种说话的策略，在双方力量悬殊的情况下，不妨运用一下这种策略，以屈求伸。这与两面三刀是不同的，两面三刀是小人的卑劣行径，而投其所好是智者的智慧。再者，两面三刀是阴险诡秘，为人所不齿，而投其所好是为了保全自己而采取的策略。

用谐音把话说圆——谐音妙用

缺乏幽默感的人不能算是很完善的人。

——（英国）柯勒律治

谐音，是指利用语言的语音相同或相近的关系，有意识地使用语句的双重意义，言在此而意在彼。谐音的妙用，在于能让人把话说圆而摆脱困境，甚至化险为夷。因为许多字词在特定场合中，用本音是一个意思，而用谐音则成了另一个意思。

据传，从前有个宰相，他有一个名叫薛登的儿子，生得聪明伶俐。当时有个奸臣金盛，总想陷害薛登的父亲，但苦于无从下手，便在薛登身上打主意。有一天，金盛见薛登正与一群孩童玩耍，于是眉头一皱，诡计顿生，喊道：“薛登，你像个老鼠一样胆小，不敢把皇门上的桶砸掉一只。”

薛登不知是计，一口气跑到皇门边上，把立在那里的双桶砸碎了一只。金盛一看，正中下怀，立即飞报皇上。皇上大怒，立刻传薛登父子问罪。薛登父子跪在堂下，薛登却若无其事地嘻嘻笑着。

皇上怒喝道：“大胆薛登！为什么砸碎皇门之桶？”

薛登想了想，反问道：“皇上，您说是一桶（统）天下好，还是两桶（统）天下好？”

“当然是一统天下好。”皇上说。

薛登高兴得拍起手来：“皇上说得对！一统天下好，所以，我便把那只多余的‘桶’砸掉了。”

皇上听了转怒为喜，称赞道：“好个聪明的孩子！”又对宰相说：“爱卿教子有方，请起请起！”

金盛一计未成，贼心不死，又进谗言道：“薛登临时胡编，算不得聪明，让我再试他一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

试。”皇上同意了。

金盛对薛登嘿嘿冷笑道：“薛登，你敢把剩下的那只也砸了吗？”

薛登瞪了他一眼，说了声“砸就砸”，便头也不回，奔出门外，把皇门边剩下的那只木桶也砸了个粉碎。

皇上喝道：“顽童！这又如何解释？”

薛登不慌不忙地问皇上：“陛下，您说是木桶江山好，还是铁桶江山好？”

“当然是铁桶江山好。”皇上答道。

薛登又拍手笑道：“皇上说得对。既然铁桶江山好，还要这木桶江山干什么？皇上快铸一个又坚又硬的铁桶吧！祝吾皇江山坚如铁桶。”

皇上高兴极了，下旨封薛登为“神童”。

谐音是一语双关的表现形式之一。在上面这个例子中，薛登之所以能够化险为夷，就在于他巧妙地运用了谐音把话说圆了。

现实生活中，当我们面对尴尬的局面时不必慌张，可以巧妙地用谐音解释词义，反贬为褒，不仅可以使误会消除，而且还可以加深朋友之间的友谊。另外，很多时候出错是不好掩盖的，因为欲盖弥彰。这时候需要的是打破那种不快的气氛，让大家都能够释怀。用谐音把话说圆，就是让大家释怀的一种好方式。

马西尔斯的下场——言多必失

言多必失。

——谚　语

大智若愚，有学问的人一般不乱讲话。只有那些胸无点墨又爱慕虚荣的人才喜欢信口开河，大发言论。有一句值得大家牢记的名言：“宁可把嘴巴闭起来，使人怀疑你是浅薄，也不要一开口就让人证实你的浅薄。”

所以在研究说话艺术时，首先要学会“少说话”。你也许会反驳：“既然人人都要学少说话，那么，说话艺术就不必细加研究了。”其实不然，少说话固然是美德，但人们生活在现实社会中，只能“少说”而不能完全不说。既要说话，又要说得又少又好，这才是口才的艺术。说得越多显得越平庸，说出蠢话或危险话的概率就越大。

马西尔斯是古罗马时代一名战功赫赫的英雄，他以战神科里奥拉努斯的美名而著称于世。公元前454年，马西尔斯打算角逐最高层的执政官以拓展自己的名望，进入政界。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

竞逐这个职位的候选人必须在选举初期发表演说，马西尔斯便以自己十多年来为罗马战争留下来的无数伤疤作为开场白。那些伤疤证明了他的勇敢和爱国情操，人们深为感动，几乎每个人都认为他会当选。

投票日来临的前夕，马西尔斯在所有元老和贵族的陪同下走进了会议厅。当马西尔斯发言时，内容绝大部分是说给那些陪他前来的富人听的。他不但傲慢地宣称自己注定会当选，而且大肆吹嘘自己的战功，甚至还无理地指责对手，还说了一些讨好贵族的无聊笑话。他的第二次演说迅速传遍了罗马，人们纷纷改变了投票意向。马西尔斯落选之后，心怀不甘地重返战场，他发誓要报复那些投票反对他的平民。

几个星期之后，元老院针对一批运抵罗马的物品是否免费发放给百姓这个议题投票，马西尔斯参加了讨论，他认为发放粮食会给城市带来不利影响，这一议题因而未决。接着他又谴责民主，倡议取消平民代表，将统治权交还给贵族。

马西尔斯的言论激怒了平民，人们成群结队赶到元老院前，要求马西尔斯出来对质，却遭到了他的拒绝。

于是全城爆发了暴动，元老院迫于压力，终于投票赞成发放物品，但是，老百姓仍然强烈要求马西尔斯公开道歉，才允许他重返战场。

于是，马西尔斯出现在群众面前。一开始，他的发言缓慢而柔和，然而没过多久，他变得越来越粗鲁，甚至口出恶言，侮辱百姓！他说得越多百姓就越愤怒，他们的大声抗议中断了他的发言。护民官们一致同意判处他死刑，命令治安长官立即拘捕他，送到塔匹亚岩的顶端丢下去。

后来，在贵族的干预下，他被判决终生放逐。人们得知这一消息后，纷纷走上街头欢呼庆祝。

如果马西尔斯不那么多言，也就不会冒犯老百姓；如果在落选后他仍能注意保护自我强大的光环，依然还有机会被推举为执政官。可惜他无法控制自己的言论，最终自食其果。

说话时，既要有实事求是的态度，又要给人谦虚的印象，坦白地承认你对某些事情的无知，这绝不是耻辱。相反，别人会认为你的谈话不虚伪，没有自我吹嘘，这样就能赢得好口碑。用夸张的言辞，装腔作势，说得越多，人们对他的失望也就越大。滥用夸张的言辞是不明智的，在很多时候，说得越多损失就越大。信口开河的人一般都是那些品位不高或知识欠缺的人。当人们发现你言过其实时，常常会觉得他们受到了愚弄，这会严重影响你与人之间的沟通。

人人都有炫耀的心理，在社交中如何表达才能不遭人厌烦呢？这是一种艺术。当你想要提及自己的优点和辉煌事迹时，应该点到为止，不宜太过，这样才能使对方认同而不会心生厌恶。懂得说话的人必定会先称赞对方，借由赞美对方，顺便提到自己的长处，这样才不至于让对方觉得你在自吹自擂。自我的渲染和夸张不可能赢得别人的真正赞许。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

别人说出来的订单——忌表现欲

不肯留神去听人家说话，这是不能受人欢迎的原因的一种。一般的人，他们只注重于自己应该怎样地说下去，绝不管人家要怎样地说。须知世界上多半是欢迎专听人说话的人，很少欢迎专说自己话的人。

——（美国）麦克逊

以前，美国最大的一家汽车工厂正在准备采购一年中所需要的坐垫布。3家有名的厂家已经做好样品，并接受了汽车公司高级职员的检验。然后，汽车公司给各厂发出通知，让各厂的代表作最后一次的竞争。

有一个厂家的代表基尔先生来到了汽车公司，他正患着严重的咽喉炎。“当我参加高级职员会议时，”基尔先生在卡耐基训练班中叙述他的经历说，“我嗓子哑得厉害，差不多不能发出声音。我被带进办公室，与纺织工程师、采购经理、推销主任及该公司的总经理面洽。我站起身来，想努力说话，但我只能发出尖锐的声音。

“大家都围桌而坐，所以我只好在本上写了几个字：‘诸位，很抱歉，我嗓子哑了，不能说话。’

“‘我替你说吧。’汽车公司总经理说。后来他真替我说话了。他陈列出我带来的样品，并称赞它们的优点，于是引起了在座其他人活跃的讨论。那位经理在讨论中一直替我说话，我在会上只是做出微笑点头及少数手势。令人惊喜的是，我得到了那笔合同，订了50万码的坐垫布，价值160万美元——这是我得到的最大的订单。

“我知道，要不是我实在无法说话，我很可能会失去那笔合同，因为我对于整个过程的考虑也是错误的。通过这次经历，我真的发现，让他人说话有时是多么有价值。”

现实生活中就是有那么些人常常会犯一个毛病：一旦他们打开话匣就难以止住。其实，这种人得不偿失，因为他们自己话说多了，既费精力，给他人传递的信息又太多，还有可能伤害他人；另外，他们无法从他人身上吸取更多的东西，当然问题不在于别人太吝啬，而是他不给别人机会。看来，那些说个不停者确实该改改自己的“牛性”了，否则会吃大亏。

如果有几个朋友聚在一起谈话，当中只有一个人口若悬河，其他人只是呆呆听着，这就成为他的演讲会了，会让在场的其他人感到无可奈何和愤怒。每一个人都有着自己的发表欲。小学生对教师提出的问题，争先恐后地举起手来，希望教师让自己回答。即使他们对于这个问题还不是彻底地了解，只是一知半解地懂了一些皮毛，还是要举起手来的，也不在乎回答错误要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

被同学们耻笑，这就说明人的表现欲是天生的，因为小学生远不如成年人有那么多顾虑。成人们听着人家在讲述某一事件时，虽然他们并不像小学生那样争先恐后地举起手来，然而他们的喉头老是痒痒的，恨不得对方赶紧讲完了好让自己讲。

阻遏别人的发表欲，人家一定对你不高兴，你在此情况下很难得到别人的认同，为什么要做这样的傻事呢？你不但应该让别人有发表意见的机会，还得设法引起别人说话的欲望，使人家感觉到你是一位使人欢喜的朋友，这对一个人的好处是非常之大的。

美国著名记者麦克逊说："不肯留神去听人家说话，这是不能受人欢迎的原因的一种。一般的人，他们只注重于自己应该怎样地说下去，绝不管人家要怎样地说。须知世界上多半是欢迎专听人说话的人，很少欢迎专说自己话的人。"这几句话是确确实实的。因此，在与人交谈的过程中，我们与其自己唠唠叨叨地多说废话，还不如让别人去说话，反而会得到意想不到的成功。如果能够给别人说话的机会，你就给人留下了一个好印象，以后，别人就会更愿意与你交谈了。

贡禹的"高明"——会"绕圈子"

谈话的范围应当广泛，好像一片原野，每个人行走其中都能左右逢源。

——（英国）培根

在旧中国的官场"伴君如伴虎"，不会"绕圈子"就很容易吃亏，深谙此道的人才可能左右逢源。

汉元帝刘奭上台后，将著名的学者贡禹请到朝廷，征求他对国家大事的意见。这时朝廷最大的问题是外戚与宦官专权，正直的大臣难以在朝廷立足，对此，贡禹不置一词，他可不愿得罪那些权势人物。贡禹只给皇帝提了一条，即请皇帝注意节俭，将宫中众多宫女放掉一批，再少养一点马。其实，汉元帝这个人本来就很节俭，早在贡禹提意见之前已经将许多节俭的措施付诸实施了，其中就包括裁减宫中多余人员及减少御马，贡禹只不过将皇帝已经做过的事情再重复一遍，汉元帝自然乐于接受。于是，汉元帝便博得了纳谏的美名，而贡禹也达到了迎合皇帝的目的。

《资治通鉴》的作者司马光对贡禹的这种做法很不以为然，他批评说："忠臣服侍君主，应该要求他去解决国家所面临的最困难的问题，其他较容易的问题也就迎刃而解了；应该补救他的缺点，他的优点不用说也会得到发挥。当汉元帝即位之初，向贡禹征求意见时，他应当先国家之所急，其他问题可以先放一放。就当时的形势而言，皇帝优柔寡断，谗佞之徒专权，是国

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

家亟待解决的大问题，对此贡禹一字不提。恭谨节俭，是汉元帝的一贯心愿，贡禹却说个没完没了，这算什么？如果贡禹不了解国家的问题，他算不上什么贤者，如果知而不言，罪过就更大了。”

司马光可能忽视了，古代的帝王在即位之初或在某些较为严重的政治关头，时常会下诏求谏，让臣下对朝政或他本人提意见，表现出一副弃旧图新、虚心纳谏的样子，其实这大多是一些故作姿态的表面文章。有一些实心眼的大臣十分认真，不知轻重地提一大堆意见，这时常招来嫉恨，埋下祸根，早晚会受到帝王的打击报复。但贡禹十分精明，他专拣君上能够解决、愿意解决，甚至正在着手解决的问题去提，而回避重大的、急需的、棘手的问题，这样避重就轻，避难从易，避大取小，既迎合了上意，又不得罪人，表明他“绕圈子”的技巧已经十分圆熟老道了。

相反，大凡那些喜欢直来直去，不会“绕圈子”的人，反倒会常常吃亏。因为你针锋相对地进行争执和批驳，对方很难从内心真正接受，还可能使自己“惹火上身”；因此在说话表达和行事方式上学会“绕圈子”，效果就好多了。

苏格拉底服人心——欲擒故纵

忍一时风平浪静，退一步海阔天空。

——谚　语

有一天，苏格拉底走到市场上，突然，他一把拉着一个过路人说道：“我有一个问题弄不明白，向您请教。人人都说要做一个有道德的人，但道德究竟是什么？”

那人回答：“忠诚老实，不欺骗人。这就是公认的道德行为。”

苏格拉底问：“你说道德就是不能欺骗人，但和敌人交战的时候，我军将领却千方百计地去欺骗敌人，这可以说成是不道德的吗？”

“欺骗敌人是符合道德的，但欺骗自己人就不道德了。”那人说。

“与敌人作战时，我军被包围了，处境困难，为了鼓舞士气，将领就欺骗士兵说，我们的援军到了，大家奋力突围出去，结果成功了。这种欺骗能说是不道德吗？”苏格拉底接着发出反问。

那人回答：“那是在战争中无奈才这样做的，我们日常生活中就不能这样。”

“我们常常会遇到这样的问题，”苏格拉底停顿了一下问道，“儿子生病了，却又不肯吃药，父亲骗儿子说，这不是药，而是一种好吃的东西。请问这也不道德吗？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

那人只好承认："这种欺骗是符合道德的。"

苏格拉底又问："不骗人是道德的，骗人也可以说是道德的。那就是说道德不能用骗不骗人来说明。那究竟用什么来说明呢？还是请您告诉我吧？"

那人被弄得无可奈何，只好说："不知道道德就不能做到道德，知道了道德就能做到道德。"而这恰恰就是苏格拉底所要说的。

欲擒故纵原是一句成语：意指为了要捉一个人，故意先放开他，使其放松戒备；也比喻为了更好地控制对手，故意先放松一步。而诱敌深入是指为了擒住对方，先设圈套将其引诱到圈套中来，再将其擒获。

"纵"是为了擒，"诱"也是为了"擒"。故事中，古希腊著名哲学家苏格拉底拿出问题向别人请教，当别人回答时，他就顺势就着答案给予反驳，把对方逼到一个自相矛盾的角落里去，无力回身再战，然后把自己的道理说出来，不仅胜人口，而且服人心。

在现实生活中，许多智者就是采用这种手段获得自己所需要得到的讯息的。也有人将其称作"先网开一面"，从中求得自己预期的东西。

诱敌深入战术的特点在于先设圈套，再擒猎物。先诱使对方露出破绽，然后寻机反击，使其束手就擒。

既然诱敌深入战术的目的就是为了"擒"，那么就要讲究"诱"的办法。为"诱"而合时宜地付出自己，为"诱"而有分寸地纵容对方，才能收到"擒"的效果。

辩论中合理运用欲擒故纵法，往往能让对手在神不知鬼不觉间中套。

甲：在你面前有道德和金钱，只能两者择一，你选择什么？

乙：我选择金钱。（故意纵）

甲：要是我呀，要道德不要金钱。

乙：是的，谁缺什么就选择什么，你要的正是你缺乏的。（显然是擒）

从理论上说，两点之间，直线最短，但通常最直接的方式并不能得到最好的效果，往往要采用一些"迂回"的计策，"以利引诱敌人，使一向趋之，则我虽远隔千里，亦可擒杀敌将"。

在言辩等攻心过程中，如果目的难以直接实现，陷入僵局之时，就应该采用先退一步，改换战场，诱敌深入、迂回击之的方法。

这种方法意在诱敌以灭之，实战中具有相当的重要意义。一方面对方早有准备、胸有成竹，应用起来从容不迫，一般都能收到较好的效果；另一方面因为对方是在自以为得计的情况下冒险出击，心存胜算，往往毫无顾忌，所以一旦被迎头痛击，很可能会方寸大乱、一败涂地。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第三章·

我们的身体在“说话”——身体语言

皇后与妃子的不同命运——表情

一个人，他心灵的每一个活动都表现在他的脸上，刻画得非常清晰和明显。

——（法国）狄德罗

俗话说：“出门看天色，进门看脸色。”无论做什么事、对什么人，只有先察言观色一番，摸清对方的心思后，再付诸行动，才能做到万无一失。

中国民间就有这样的说法，老人总是告诫小孩子要学会“看眼色”，也就是从对方的神态表情和其他身体语言中探知对方的心，从而做出一些顺从对方的事情，或者避免做出一些让对方不满意的事情。

关于“看人脸色”，有一个关于康熙皇帝的故事。

据说康熙皇帝到了晚年，由于年纪大了，便有了一个怪脾气——忌讳人家说老。左右的臣子们都知道他这个心思，一般情况下都尽量避免说“老”。

有一次，康熙率领一群皇妃去垂钓，不一会儿，渔竿一动，他连忙举起钓竿，只见钩上钓着一只老鳖，心中好不喜欢。谁知刚刚拉出水面，只听“扑通”一声，鳖却脱钩掉到水里又跑掉了。康熙长吁短叹，连叫可惜，在康熙身旁陪同的皇后见状连忙安慰说：“看样子这是只老鳖，老得没牙了，所以衔不住钩子。”

话音没落，旁边另一个年轻的妃子却忍不住大笑起来，而且一边笑一边不住地看康熙。康熙见了不由得脸涨得通红，他认为皇后是言者无心，而那妃子则是笑者有意，是含沙射影，笑他没有牙齿，老而无用了，于是将那妃子打入冷宫。

为什么皇后在说话时明显说到“老”字，康熙并没有怪罪她，而妃子只是笑了笑，康熙却怪罪她呢？康熙不服老，忌讳别人说他老，一旦有人涉及这个话题，心理上就承受不了。但由

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

于皇后与妃子同康熙的感情距离不同，他对二人的态度也不同。皇后说的话，仔细推敲一下，有显义和隐义两个意义，显义是字面上的意义，因为康熙与皇后的感情距离较近，他产生的是积极联想，所以他只是从字面上去理解，知道皇后是一片好心的安慰。妃子虽然没有说话，只是笑了一笑，但她是在皇后所说的话的基础上故意引申，是把那只逃掉了的老鳖比作皇上，是对皇上的不敬。

所以，同样的问题，同样的环境，由于不同的人物有不同的理解，便会有不同的结果。正所谓"说者无心，听者有意"，实际上究其原因，还是那个妃子没有用心去观察皇帝脸色的缘故。

那么，怎么看人的脸色呢？其实很简单，通过对方的表情，我们就可以得知对方的心理。根据心理学家评估，人的表情非常丰富，大约有 25 万种。所以，表情能全方位地表现人们的心情不足为奇。问题是，面对如此丰富的表情，要去辨别该从何着手？

1. **表情变化的时间**

观察表情变化时间的长短是一种辨别情绪的方法。每个表情都有起始时间（表情开始时所花的时间）、表情停顿的时间和消逝时间（表情消失时所花的时间）。通常，表情的起始时间和消逝时间难以找到固定的标准，例如，一个惊讶的表情如果是真的，那么它完成的时间可能不到 1 秒钟。所以，判断一个表情持续的时间更容易一些。因为通常的自然表情，并不会那么短暂，有的甚至能持续 4～5 秒钟。不过，停顿的时间过长，表情就可能是假的。

2. **变化的面部颜色**

通常，人的面部颜色会随着内心的转变而变化，这样，表情就有不同的意义了。因为面部的肤色变化是由自主神经系统造成的，是难以控制和掩饰的。在生活中，面部颜色变化常见是变红或者变白。红色表示害羞或者尴尬，而通红则表示愤怒；如果是变白，就表示痛苦、压力、惊惧等。所以，上述故事中乾隆皇脸涨得通红是由于极度愤怒，那名妃子不知惹怒了他，被打入冷宫也就不足为奇了。

一双"死鱼般"的手——握手

万人丛中一握手，使我衣袖三年香。

——龚自珍

在某公司的一次宴会上，经理对秘书说："我不想和那个客户做生意，他是我见过的握手最无力的人，他的手冷冰冰的，我们之前握过几次手，可是他的手一次比一次冰冷，他让我觉得仿佛握着一条死鱼，我现在对他这个人充满怀疑，因为双手冰冷、握手软弱无力的人缺乏活力，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

缺乏真诚。接下来的宴会多注意他，不要让他给今天的客人带来不快。”秘书听后，立即找了几个人绊住了那位客人，一直到宴会结束他都没法脱身，更别说与现场其他人交流合作了。

事实上，用力握手是一门学问，握手愈用力愈可以给对方留下深刻的印象。反过来说，若是对方用力地握你的手，你就会下意识地用力握下去，以免自己居下风。

握手，按字面理解为手与手的结合，也是一种心与心的沟通，即人们能够从中感到一种强烈的连带关系。

握手可以表现出一个人是否饱含真诚。真诚的人握着你的手的时候是暖暖的，虽然他的手的实际温度或许并不高，但他的真诚通过两只手热情地传递出来，让人对他产生一种信赖和好感。

既然握手的学问如此之多又如此重要，那么在宴会上，我们行握手礼时应该注意哪些事项呢？

1. 握手要专心致志

当你和别人握手的时候，一定要认真地看着对方，面带笑容，必要时寒暄两句，切忌默默无语。

2. 握手停留的时间和力度

一般来说，两个人握手应该停留的时间在3～5秒，稍微握一握，再晃一晃，稍许用力，握力在两千克左右最佳。

3. 伸手的前后顺序

如果说介绍双方时，先介绍地位低的，地位高的人先伸手；男士和女士握手，女士先伸手；长辈和晚辈握手，长辈先伸手；上级和下级握手，上级先伸手。实际上这主要是表示前者对后者的接纳。

如果客人和主人握手，客人到来时，一般主人先伸手，表示欢迎，而客人离开的时候，一般是客人先伸手，意为让主人留步。

4. 握手的6个避讳

（1）忌目光游移。握手时精神不集中，四处顾盼，心不在焉。

（2）忌交叉握手。当两人正握手时，跑上去与正握手的人相握，是失礼的。

（3）忌敷衍了事。握手时漫不经心地应付对方。

（4）忌该先伸手不伸手。

（5）忌出手时慢慢吞吞。对方伸出手后，我们自己也应迅速伸出手相握，不应慢慢吞吞。

（6）忌握手时戴着手套或不戴手套与人握手后用手巾擦手，那会让别人误以为你觉得对方的手脏，是很失礼的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

熊抱过后——拥抱

人就像藤萝，他的生存靠别的东西支持，他拥抱别人，就从拥抱中得到了力量。

——（英国）蒲柏

拥抱之礼来源于西方，流行于中国大约有百年之久。拥抱之礼一般用在亲密的朋友之间，特别是在久别重逢与洒泪惜别之际。外国不限男女，我国则多数流行于同性朋友之间。男士与男士拥抱，女士与女士拥抱。男女之间仅限于恋人或夫妻之间，兄妹之间都少见此礼。不过随着社会的发展，人们之间的社交往来越来越多，在一些商业宴会上，拥抱也被视为一种表示双方友好亲近的体现。科学家研究表明，拥抱和触摸有利于彼此间的亲近，而且能够简单又明确地表达出彼此间的关爱。可是拥抱和握手不一样，并不是说拥抱得越用力越好，“强抱”只会让别人心生厌烦，甚至觉得你“图谋不轨”。

庄熊真是人如其名，长得虎背熊腰，留学回来办了个玻璃制品厂，生意不错。为了感谢镇领导的鼎力支持，也为了迎接新的镇长，庄熊在镇上最好的饭馆摆了一桌酒席，请几个领导前来赴宴。领导们都来了，庄熊发现新来的镇长是自己的中学同学，心中一阵激动，上去一个熊抱，嘴里不住地说：“丁文，是你啊，我是庄熊啊，记得不？没想到你当镇长啦！咱们好多年没见了……”庄熊一个劲地“怀旧”，完全不顾及昔日的老同学、如今的镇长瘦弱的体格吃不消他的过度“热情”，已经快窒息了。只听见镇长勉强从庄熊的胸口发出微弱的声音：“庄熊，我记得你，你放开说话，这样太难看了。”庄熊这才松开了手，接着他发现旁边那个女士是自己小学同桌，又想熊抱过去。只见那位女士微微一闪身，伸出手说：“没错，我是你的小学同桌，不过你那套外国人的礼仪不要用在我的身上，我受不住这个。”庄熊这才醒悟过来，挠挠脑袋，傻笑两声，伸出了自己的手：“别误会，我可绝对没有图谋不轨的意思啊！”

虽然老朋友久别重逢时，拥抱可以热烈一些，但也不必太过热情，以至于达到强抱的地步。庄熊的表现大概是受留学的影响，我们在给予理解的同时，自己也要注意，对于拥抱这种舶来品的礼节一定要掌握力度和分寸，绝对不可强求。否则，强抱对方不仅不会使得彼此更亲近，反而容易造成不必要的误解和尴尬。

其实，拥抱之礼有着其特定的方式。一般来说拥抱礼的方式是双方相对，双臂张开，表示要行拥抱礼，接着右臂高，左臂稍低，两人靠近，上体接触后，双方用右臂拥住对方的左肩背部，左手稍微抱持对方的腰部，有时手可以轻轻地拍一拍对方的背部，头部向左，口称“欢迎”“你好”等，然后二人交换一下姿势，向对方右侧再行拥抱礼。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当然，拥抱礼在我国很少用，一般只用在接待外宾的时候，所以，我们必须注意只有当外宾主动表示要行拥抱礼时我们才响应，一般不应采取主动。

颤腿的小伙子——站姿

坏习惯是在不知不觉中形成的。

——（古罗马）奥维德

姿势一般反映的是个人对自己和他人的看法，站姿也是如此。如果仔细揣摩你就会发现，即使是站立这种简单的动作，也能成为观察一个人的肢体语言。

今天是张强父亲新公司开业的日子，张强代表父亲在饭店大门口接待宾客。20岁的张强打扮得很精神，一身黑色的西服搭配一条银灰色的领带，俨然就是个小绅士。可是张强有个习惯：一紧张腿就抖个不停。从开始迎宾，他的腿就一直在哆嗦，甚至还随着迎宾曲打拍子，节奏感十足，好不惬意的样子。前来的每一个宾客都会不由自主地看他两眼。这时张强的外婆由舅舅搀扶着进来了，尽管老人家一把年纪了，可是眼里揉不得沙子。

外婆说："张强啊，今天是你爸新公司开业的重要日子，除了咱们家里的人，来的大多是你爸生意上的朋友，你的接待工作可是相当重要啊！"

张强拉着外婆的手说："外婆，您就放心吧，我一定做好接待的工作。"

外婆点点头，接着说："今天你是挺精神的，不过就是有个小毛病需要注意一下。"

张强从头到脚仔细打量了自己一番，说："哪有什么小毛病啊，我觉得很好啊。"

"是啊，今天你这身衣服很得体，可是你那条腿啊为什么一直抖个不停呢！你冷啊？"

张强不好意思地说："呵呵，习惯了，没注意。"

"别抖了，抖得我的心都跟着你抖了，这么多客人进进出出，你往这一站，腿抖个不停，多难看啊，尽招人家笑话！"外婆严肃地说："看看你自己，你爸拿你装门面呢，你倒好，迫不及待地显示自己的没教养，别人看了，还不是会笑话你爸没把你教好。儿子都没教好，别人还会相信你爸能把手下的人教好，能把公司管理好吗？"听了外婆的训斥，张强面红耳赤，改掉了抖腿的毛病。

在人际交往中，抖腿给人不稳重的感觉，别人会认为你缺乏教养。喜欢抖腿是下意识的一种表现，它不是病也不需要医药来治疗，但是在社交场合一定要避免出现抖腿现象，因为抖腿不仅影响了人的站姿，还使得整个人的形象轻浮。那么，怎么站才是标准的站姿呢？心理学家认为，每个人不同的站姿对其精神和心态都有集中体现。但标准的站姿应该是这样的：两脚并拢，自然站立，不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

表达任何去留的倾向，但多展现服从的情绪。例如，学校的学生们在跟老师说话时，公司的下级跟上级汇报工作时，常采用这个姿势。经常使用此类站姿的人，性格一般比较温和，不容易对他人说“不”。在工作中，他们踏实但缺乏开拓和创新精神。每当开会时，他们还会利用同样的姿势表示“不置可否”。他们容易满足，且不争强好胜，只是在感情上有些急躁。

当然，如果你觉得这样的站姿不能足够表达你的自信，还可采取下述的站姿：站立时，挺胸、抬头、两腿分开直立，像一棵松树般挺拔。一般具有这样站姿的人都自信且有魄力，做事雷厉风行，并且往往很有正直感、责任感。

总而言之，站姿很重要，千万不能让一些不好的习惯影响了你的站姿，并进一步影响你的社交活动。

被看出心理的客人——坐姿

习惯支配着那些不善于思考的人们。

——（英国）华兹华斯

身体语言学家指出，人的身体是一个奇妙的信号发射台，每一个动作都将构成丰富多彩的身体语言。而坐姿也是人类身体与外界沟通的一种途径，它反映出一个人的心理动向。

一天，张民应邀参加一场宴会，到达现场的时候，已经来了不少客人。张民入座后，发现同桌的客人都在听一位客人在讲述什么。原来，这位客人是个心理咨询师，正在向大家讲一些心理学方面的趣事，还教大家怎么去看人。

张民也很感兴趣，不过由于来得晚，感觉自己贸然插话显得很不礼貌。于是，他只是坐在那里津津有味地听着。

这时，那位心理咨询师发现了他沉默却又渴望的眼神，然后，笑着说：“这位先生，你好，欢迎你加入我们。”张民意识到对方是在跟他说话时，很是惊讶，不过他还是稍稍摇了摇头拒绝了。

那位心理咨询师看出了张民拘束，没再对他说话，又和其他人聊了起来。饭后休息时，他走过来对张民说：“大家都很友好，都是宴会主人的朋友，不需要太拘束啊。”张民说：“是啊，我知道，我就是这样的性格。”心理咨询师又说：“我是个直接的人，说了什么还请不要介意啊。你好像是不太擅长社会交际啊，我能感觉到你刚刚明明是想加入我们的，可是你最终还是选择了放弃。是不好意思吗？”被人看出自己的害羞，张民很压抑，其实，他人高马大，一点都不像个害羞的人，以往别人都会觉得他的不善交际是性格傲慢，从没人将他的态度与害羞联系起来。“你是怎么看出来的呢？”张民很好奇。“你的坐姿告诉我的啊，你看，你从一进来入

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

座就保持两膝盖并在一起，小腿随着脚跟分开呈八字形，两手相对，夹在膝盖中间的坐姿，饭后休息了，又恢复到这个坐姿，可见你是个比较腼腆的人。呵呵，不要介意啊，我的职业病。”

“没关系，你说得很对，我性格比较腼腆一些。”张民说。

后来，那位心理咨询师又给张民分析了几种坐姿，张民听了觉得受益很多。

上述故事中的心理咨询师就是通过张民的坐姿看出其性格的。坐姿通过有意识或无意识的变化，向外界发送思想、情感信息，从而反映出一个人的心态、个性以及一些观念。通过坐姿，我们也可以了解他人的心理。

1. 端正的坐姿

习惯将两腿和两脚跟紧紧并拢。把手放在膝盖上、坐姿端正的人，通常性格同姿势一样，性情谦逊温顺，为人正派，性格内向。他们对自己的感情非常敏感，隐晦极深，就算与喜欢的人相对，也不会说出太甜蜜的言语。他们秉性纯挚，善于为他人着想，所以很有人缘。

2. 古板的坐姿

入座时，将两腿和两脚跟靠拢在一起，双手交叉放在大腿两侧。由于双手交叉是相对封闭自己的手势，所以这类坐姿的人为人刻板，很难接受他人的意见。他们缺乏耐心，容易厌烦，凡事都想做得尽善尽美，但往往没有能力完成。他们爱夸夸其谈，缺少实干的精神。

对于爱情和婚姻，他们的观点都较为传统，会根据自己构想的“模型”来选择伴侣，并会在恋爱后很快进入婚姻的殿堂，他们遵循的理念是中国传统的“早结婚，早生子，早享福”。

3. 腼腆的坐姿

在坐着的时候，两膝盖并在一起，小腿随着脚跟分开呈“八”字形，两手相对，夹在膝盖中间。这类坐姿的人非常害羞，不擅长社会交际，他们感情细腻，却不会表达感情。

工作中，他们是保守的员工，习惯运用陈旧的经验做依据，没有创新和突破的能力，容易因循守旧。在生活之中，他们对朋友十分友善，有求必应，感情真诚，每当朋友需要就会立刻出现。他们对待爱情的态度则较为压抑，常受到传统思想的束缚，被家庭和社会的压力所累。

4. 坚毅型的坐姿

入座时，将大腿分开，两脚脚跟并拢，两手习惯于放在肚脐部位。这类坐姿的人有勇气、有魄力、有行动力，一旦考虑了某件事情，就会立即采取行动。这一点在爱情上也同样明显，他们若对某人产生好感，就会积极主动地说明自己的意向。不过，由于他们独占欲极强，不自觉地就会干涉恋人的生活。

这类坐姿的人属于不断追求新生事物、挑战自己的人，他们适合担当领导，具有权威性，并能用自己身上的气势威慑他人。

5. 怡然自得的坐姿

怡然自得的坐姿是指半躺而坐，双手抱于脑后，一副悠闲的样子。他们个性随和，喜欢与他人攀谈，与任何人都能打成一片。同时，他们善于控制自己的情绪，容易获得大家的信赖。他们适应能力强，对生活充满希望。他们干任何职业都十分投入，且能取得一定成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不过，他们理财观念薄弱，花钱大手大脚，仅以直觉、心情来决定消费。因此他们时常不得不承受因处理钱财的鲁莽和不谨慎带来的后果。

这类坐姿的人的爱情通常比较美满，能找到带给自己快乐的伴侣。他们口才极佳，但并不是在任何场合都会与人争论的人，是否要亮出自己的观点，完全取决于他们当时面对的对象。

6. 放任无拘的坐姿

放任无拘的坐姿是指坐着的时候，两腿分开，距离较宽，两手随意放置。经常这样坐着的人喜欢追求刺激，喜欢标新立异，因此偶尔会成为引导都市消费潮流的“先驱”。他们喜欢与他人接触，人缘不错，并且从不在意他人对自己的评论，这一点是有些人很难做到的。所以，他们很适合做社会活动家或类似的职业。

了解了这么多的坐姿，我们在以后的生活中可以适当用来识人，也要注意随时规范自己。

大学毕业前的最后一顿饭——手势

手应该像脸一样富有表情。

——（法国）德拉克瓦

为了沟通、交流，更好地表达自己的意思，人们常常会利用手来做辅助。因为很多时候仅依靠嘴来进行交流显得力不从心，所以社会交往中，手势已经成为其中重要的一部分。同时，这些手势除了表面的含义外，还隐含了更多的意思。

行为学家曾形象地比喻说：“手势是人的第二张唇舌。”人们的种种心理通过千姿百态的手势体现出来，有时手势甚至比言语更能传达说话者的心思。

很快就要大学毕业了，毕业后，大家就各奔东西、各奔前程。面对即将离别的现实，虽然大家都很感伤，在饭桌上却没有表现出来。这时班长站了起来，只见他左手端着酒杯，右手食指一个一个指着在座的同学诉说着四年来的点点滴滴。正当班长说到兴头上时，一位平常不怎么说话的同学站了起来。他说：“班长，四年了，你对大家一直照顾有加，大家不会忘记你的。希望在不久的将来你能事业有成。”班长指着他说：“谢谢啊，承你贵言啊！这四年来，大大小小的会从没见你发过言，这回竟然主动发言，真是不容易啊！”那位同学说：“既然班长这么说，那我今天就多说两句。班长，这几年我一直想找你说点事，这样吧，今天是咱们的散伙饭，我给大家讲个故事，缓和一下离别在即的伤感情绪。我不会说话，说得不好的地方还请大家见谅。话说苏东坡某日去拜访好友佛印，问佛印看他像什么，佛印说像一尊佛。苏东坡又问：‘你可知我看你像什么？’佛印不知。苏东坡说：‘我看你像一堆屎！’说罢哈哈大笑。回家

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

后苏东坡得意地向苏小妹提起此事，以为自己占了很大的便宜，苏小妹说：‘哥哥你错了。佛家说，佛心自现，你看别人是什么，就表明你看自己是什么。’故事并不算长，但是寓意是一目了然的。他人是我们的另一面镜子，让我们可以反观自我，时时处处检验自己的言行举止。善良的人看到的是别人的善良和优点，心胸狭窄的人看到的是别人的小肚鸡肠，宽容的人看到的是广博的世界。佛心自现，他人是另一个自我。记住，当你用手指着别人时，有 3 个手指是指向自己的。这就是我要给大家讲的故事，希望这个故事对大家以后的生活有所帮助。”这位同学坐下后，班长明白了他在故事中隐含了一直想对自己说的话，于是将酒杯换到右手上，放下了自己的左手。

现实生活中，有些人说话时喜欢像案例中的班长那样以手比划应景，这是很没有礼貌和教养的行为，尤其在宴会中，这样的表现体现出了你对别人的不尊重，会严重影响对方的情绪，导致对方对你产生厌恶，如此一来，也就不必再指望对方给你提供任何的帮助了。

所以，我们在日常生活中一定要注意手势的运用。到底怎么运用手势才是正确的呢？主要有以下几个注意点：

1. 正面对他人，竖起大拇指

这个手势表示对他人的称赞，表示“好”“很棒”“第一”“厉害”的意思。在生活中，我们在真诚地赞赏他人时，还应当配合其他非语言的信号，例如，面带微笑，能更好地传达自己的意思。

此外，在美国、南非等地，竖起大拇指还有要搭便车的含义。不过，在希腊等国家，竖起大拇指的含义则带有侮辱的性质，相当于“你吃多了撑的”。

2. 食指弯曲与拇指接触呈圆形，其余三指张开

这个手势是从美国开始频繁被使用的，表示“OK”“很好”的意思。它是我们经常使用的手势。但在不同国家，这个姿势有着不同的含义。例如，在日本，这个姿势表示金钱的意思；在地中海地区，这个手势暗示某个人是同性恋，对于当地的男子和女子来说，是一种具有侮辱性质的表示。

3. 伸出食指与中指，其他手指蜷曲

这个手势在手心向外的时候，表示“胜利”。而在受到英国文化渲染的地区，它也常常用于表示“举起双手或者抬起头”。但这个手势变成手心向内的时候，就是一种侮辱性的表达，近似于“去你的”。不过，欧洲的某些地方，手心向内的手势，没有其他含义，仅仅表示数字“2”。

4. 翘起食指和小指，其他三个手指握在一起

这个手势在美国有两种说法，一说指长角美式足球队，因为小布什很喜欢得克萨斯州的长角美式足球队，而常使用这个姿势表示喜爱和支持。另一说指的是摇滚音乐迷的手势，指“继续摇滚”的意思，而得克萨斯大学运动队的拉拉队习惯用这一手势为队员加油，以表示“出色、极好”。有时，在美国，若要称赞某人很棒时，你也可以使用这个手势。有意思的是，这个手势在意大利有着截然不同的含义，意指“戴绿帽子的男人”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第四章·

察言观色，瞬间读懂你周围的人——读人

武则天的谋略——洞悉小人

没弄清对方的底细，决不能掏出你的心来。

——（法国）巴尔扎克

世上小人难对付，这是众所周知的事情。虽然说原则上最好不与其交往过甚，但小人就是小人，为了利益会得寸进尺，变本加厉，不顾一切地陷害人。这时我们不能纵容小人，也应掌握一些计谋，把小人控制于股掌之间，让小人不能为所欲为。

小人无处不在，要想把他们彻底清除是难以做到的事。但不妨控制利用他们，尽力让他们为己效命。小人自然欲望多多，以此诱使他们，同时慑以声威，就可以驱使他们干任何事了。

武则天在夺权的道路上，不择手段，唯计个人私利。她对唐高宗李治不加重用的没有品行的人，反而是另眼相看，收为亲信。

李义府虽有文采，但为人奸诈，邪巧多方，长孙无忌看透了他的本性，曾多次对唐高宗进谏说："有才无德之人，最能制造祸端，臣见李义府貌似忠厚，实乃奸诈，陛下对此人不可不防。"

唐高宗本想重用李义府，有了长孙无忌的提醒便渐渐疏远他了。长孙无忌遂找了一个借口，将他贬为壁州司马。

诏书还没有颁下之时，李义府闻讯十分惊恐，他问计于王德俭，接着按其主意给唐高宗上书，建议册立武则天为后。李治感念其情，遂复其原职。武则天知晓此事，大喜过望，她对自己的心腹说："李义府如此知趣，此人当可大用了，我是不会亏待他的。"

武则天的心腹深知李义府的为人，便不屑说："李义府如此行事，并非真心为娘娘效忠。他这个人有才无德，善于见风使舵，娘娘一定要提防他才好，怎可重用他呢？"

武则天闻言即笑，慢声说："他不如此，我又怎会从中得利？这样的人若巧加利用，自会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

死心塌地地为我卖力，我是求之不得啊！"

武则天当上皇后，立即提升李义府的官职，让他做了中书侍郎，封广平县男。李义府贪欲得逞，从此为武则天处处卖命，成了她的得力干将。

礼部尚书许敬宗乃名门之后，是隋朝大臣给事中许善心之子。但他德行败坏，为正义之士所不齿。许敬宗暗中向武则天投效，武则天却十分欢喜，她对许敬宗说："你遭人非议，岂是你之过耶？都是那些大臣嫉恨你的才学罢了。我一向相信你的品行无失，自会向皇上荐举力言。"许敬宗感恩戴德，发誓为武则天效忠。武则天的身边人又提醒她说："无德之人，向来没有信义，娘娘不要轻信他了。他素招人怨，娘娘重用此人也无益于大事。"

武则天仍是充满自信，她得意地说："邪才一旦制服，其用就了无顾忌，用他来对付那些所谓忠贞之士，不是最好的利器吗？他为名为利，我正好用名利来役使他，有了这个束缚，还怕他不俯首听命？"于是武则天多次向唐高宗荐举许敬宗，又屡屡为许敬宗遮掩丑事，她还故作气愤地对唐高宗说："自古忠臣难当，多遭毁谤，许敬宗忠于陛下，不徇私情，难怪朝臣每每诋毁他了。陛下若是听信谗言，正是中了奸臣的诡计，妾实难置之不理。"

有了李义府、许敬宗这左膀右臂，武则天行私有助，势力不断地扩大，为她日后登上皇位增添了胜算。

控制小人要学习武则天的谋略，首先洞察小人内心的欲望，从而抓住他的弱点以役使他，这样一来小人在你面前便无法遁形了，也就能顺利为你所用了。此外，对付小人时，也可适当采用小人的办法。比如利用自己的职权，表面上重用，给他许多出头的机会，让他解决难题，待到出错就痛下狠手。如何让你也像武则天那样巧用小人，不妨尝试以下几种办法，相信总有一种可以让你掌控对方。

1. **以柔克刚**

这也是成熟老练的领导常用的手段。当管理者遇到下属中的小人与团队决策作对，表达他们的抵触或不满，这不仅会分散领导的精力，也很可能损害领导的威信。在这种情况下，不加以处理是绝对不行的，但如果用强硬的行政手段去压服他们，往往会使事态扩大，矛盾激化，这就需要运用以柔克刚的策略。

2. **杀鸡吓猴**

面对众多下属中的小人，全部处理很难办。为求简便，就要运用"杀鸡吓猴、敲山震虎"的策略，集中精力抓住个别害群之马，严肃处理，以告诫其他人服从指挥，保证整个领导活动顺利地进行。

3. **调虎离山**

某些下属中的小人之所以得逞，往往依附于某些有权势的人，其自身也可能具备一定的能力。领导如果运用权力来压服他们，会付出很大的代价。因为这"虎"不同于杀鸡儆猴中的"鸡"，"鸡"是领导和下属都讨厌的人，而"虎"则有着一定的群众基础，所以运用调虎离山策略可以收到事半功倍的效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. **分而治之**

当下属中的小人互相勾结，成为集团似的组织时，管理者就应该采取分而治之的策略。这种策略的高明之处就在于通过各种灵活巧妙的方法，将下属中的小人群体划归成若干个互相连接、又互相制约的子系统，从而避重就轻，使庞大的规模效应消失于无形之中，从而能对他们实行有效的治理和控制。一个领导如果运用这种方法，可以同时管理几个刁顽的下属。

刘宰破案——识破心虚

有弊病的人心虚，带脊疮的马胆怯。

——谚　语

说谎者在说谎时往往有心虚的感觉。有时候，说谎的人只有一点点罪恶感；有时候，罪恶感会很强烈，以致露出漏洞，使对方很容易揭穿谎言。十分强烈的罪恶感会使说谎的人痛苦难当，会令说谎者觉得说谎很划不来，简直像是受罪。虽然承认撒谎会受到处罚，但是为了要解除这种强烈的罪恶感，说谎的人很可能会决定还是坦白招认比较好。

说谎者因为这种难以消除的害怕感和心虚感，将会让我们成功地辨认出其谎言。

宋宁宗年间，刘宰出任泰兴县令。一次，一个大户人家丢失了一支金钗，四下寻找不见，告到县上。刘宰调查后，了解到金钗是在室内丢失的，当时只有两个仆妇在场，但谁也不承认拿了金钗。

刘宰将两人带到县衙，安置在一间房子里，也不审问。众人都很困惑，刘宰却像没事人一样，饮酒散步，与大家闲谈。

到了天黑以后，刘宰拿着两根芦苇走进关押仆妇的房间，每人给了一根，说道："你们好好拿着芦苇，明天我要根据芦苇决案，谁要真偷了金钗，芦苇就会长出二寸来。"说罢关门走了。

第二天，仆妇被带到堂上。刘宰取过芦苇审视，果然一支长出二寸。刘宰嘿嘿一笑，却指着手持短芦苇的仆妇大声喝道："你如何盗得主人金钗？还不从实招来！"那个仆妇听得战战兢兢，当即跪倒在地，口中喃喃道："是我拿了金钗，大人如何知道？"

刘宰答道："我给你们二人的芦苇是一样长的，你若心中没鬼，如何要偷偷截去一节？"仆妇方知上了当。

刘宰正是因为知道撒谎的仆妇有恐惧和心虚感，才使用这个测试办法，使其自我暴露，辨识出了说谎者。

我们还可以依照生理、心理学原理通过情绪紧张与否判断是否说谎。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

利用情绪与生理变化的关系来识别谎言的方法主要有两种。第一种，是让嫌疑人吃稻米做的蛋糕，观察他在强大罪恶感压力下咽下蛋糕的表现。如果嫌疑人被蛋糕噎住，那么他就被认为说谎了。第二种，是"嚼米审判"，即让嫌疑人抓一把炒米放入自己口中，嚼碎后马上吐出来。如果这个人能马上吐出来，则证明是诚实的，反之则是说谎。其原理就是：那些撒了谎且担心被识破的人，心里比较紧张，消化功能受到抑制，唾液分泌会减少，从而吞咽蛋糕和吐出炒米时比较困难；那些诚实的人不会觉得紧张，因而他们的消化系统不会受到抑制，唾液分泌正常，吞咽和吐出食物都较顺利。

英国人通过观察嫌疑人吃面包和干奶酪的顺利程度来判断其是否说谎；阿拉伯游牧民族则根据证人作证之前用舌头舔烧烫了的铁棒的表现，来判断证词的真伪。可见利用对方的心虚来点破他的谎言是一种行之有效的方法。

藏芷识楚——识人本质

人的本质并不是单个人所固有的抽象物，实际上，它是一切社会关系的总和。

——（德国）马克思

故事一：

齐国攻打宋国，宋王派藏芷向南求救于楚国。楚王很高兴，答应得也很痛快。然而，藏芷却很忧虑地回去了。他的车夫问："您求救成功了，怎么还面有忧色？"藏芷说："宋是小国而齐是大国。为救一个小国而得罪一个大国，这是人们所不愿的。然而，楚国却很高兴地答应了。这不合情理。他们一定是想以此坚定我们的信心，让我们同齐国抵抗，以此削弱齐国，这样，对楚国有好处。"

藏芷回国后，齐国攻占了宋的五座城池，而楚国的援兵真的没到。

故事二：

从前，一个名叫鲁丹的游士，周游至中山国，想把自己的策略呈献君王，可惜投递无门。于是，鲁丹以大批金银珍宝，赠给君王亲信的幕僚，请他代为引见。此法立即生效，鲁丹被君王召见，并于谒见之前，先以山珍海味接待他。

席间，鲁丹不知想起什么，忽然放下筷子退出宫殿，也不回旅舍，立即离开中山国。

从者很惊讶地问："他们如此厚待，为何离去？"

鲁丹回答从者："这位君主被他的侧近所左右，自己没有一点主见，日后如果有人说我的坏话，君主必定会惩罚我，还不如早些离去的好。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

观察一个人，应先考察他的所作所为，再观察他做事的动机，审度他的心态，安于什么，不安于什么。人们所犯的过错，是分成各种类型的。仔细审查某人所犯的过错，就可以知道他是什么类型的人了。

老子曾说："宇宙间的物体，经常保持对立的状态，因为宇宙的运动最终又会返回原来的状态……这就是自然的运动法则。"有表就有里，但这些都不是固定的，因为相互间会有变化的趋向，如果只从单方面看，实在不能看出真相，因此，需要从另一个角度去观察他人。

此外，从生活的经验来看，没有一成不变的人，有的人的行为是由他人所影响的。排挤别人的，别人也会排挤他；侮辱别人的，别人也会侮辱他。看人不妨实际一点，观察一个人的外表不如了解其内心，了解其内心不如看其实际表现。当别人表现出某一种行为，不妨换个角度思考他的动机，也许能看懂他真实的心意。

爱哭的女人——不被表象迷惑

女人是被爱的，不是被了解的。

——（英国）莎士比亚

有时候人们哭是发自内心的，但很多时候哭只是一种表面现象，隐含着某种不便直说的欲求与目的。男人只是偶尔使用这种办法，而女人则经常用眼泪来对别人进行情感欺骗。

她们知道，自己的眼泪能使对方产生内疚，因而对方很有可能被自己操纵。也就是说，这是一种或故意为之，或下意识为之的控制别人的技巧。使用这种技巧的目的是迫使对方——丈夫、恋人、孩子、父母或朋友——做其不愿意做的事。女人深知眼泪的威力，所以她们乐此不疲地反复使用这种方法。

林安的丈夫张勇和林安的母亲一直合不来。她母亲觉得张勇配不上自己的女儿，总是在小夫妻之间制造事端。

不久前，林安的母亲严重摔伤了。林安的心情很沉重，想把母亲接来照料，但她知道张勇肯定会反对，所以她精心挑选了一个时机和丈夫讨论此事。

那天晚上，她精心打扮了一番，还做了丈夫最爱吃的菜。当丈夫回家后，她马上端给他一杯茶，还关心地问他的工作状况。

吃完晚饭后，林安把头埋在双手之间。张勇不知道她怎么了，关切地询问她。"我不知道怎样说，"林安说，"我觉得太伤心了。"

张勇问："是我做错了什么吗？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

林安伤心地摇摇头："不，张勇，不是你的错。我只是……"话没有说完她就流下了眼泪。

张勇非常着急，请求她快点说清到底怎么了。林安泪眼汪汪地摇着头说："没关系，我没事儿，你别担心我。"张勇企求道："亲爱的，请你告诉我到底怎么了？让我给你一些帮助吧？""不行，你帮不了我什么，反而会生我的气，"林安抽噎着说，"再说，你也理解不了我的感受。"张勇有点受不了了："请你告诉我吧！只要你对我说实话，我会尽力理解你的。"

林安哭得双肩战栗，她用手擦擦眼泪，深吸一口气说："是我母亲。我母亲现在身体很虚弱，我很担心她。我想把她接过来照料，但我知道你肯定不愿意。我夹在中间，真的挺为难……"她又一次哭得浑身发抖。

最终张勇终于完全体谅了林安的心意，答应了她的请求。

爱哭的女人从不明确提出自己的要求，只是用眼泪感化你，最后迫使你就范。识别女人眼泪背后的意图非常重要，只有体察女人眼泪战术背后的用心，你才能更加贴近女人的心。

韩非子讲故事——主观臆断

事不目见耳闻，而臆断其有无，可乎？

——苏　轼

识人是我们生存时必须掌握的一项本领，而我们识人时难免会掺杂一些个人主观因素，先入为主地以自己的尺子去度量他人。从根本上来讲，这种识人的方法不利于我们对某个人做出客观、准确的判断。

当我们喜欢一个人时，就会忽略他们的缺点而肯定他们的一切；当我们讨厌一个人时，就会忘掉（或忽略）他们的优点，单挑他们的弱点而否定他们的一切。

例如看到一个人衣着整洁，对他印象不错，则很可能认为他做事细心，有条理，甚至负责任；反之，若对某个人印象欠佳，就往往忽视他的优点。

韩非子曾讲了一个耐人寻味的故事：卫灵公非常宠爱一个叫弥子瑕的美貌少年。一天夜里，这位少年家中传来他母亲患急病的消息，弥子瑕撒谎说已得到卫灵公的允许，就乘王室的牛车赶回家探望母亲。按理说，随乘国王的车是要被处以刖刑的。但卫灵公知道这事后却说："冒刖刑之险，赶赴母亲病床前，是好样的。"

有一天，弥子瑕同卫灵公在花园里散步。花园里的桃子看上去甜得很，弥子瑕就尝了一口，果真非常好吃。弥子瑕把咬过的桃子递给卫灵公，卫灵公又大加赞赏说："有好吃的东西不一个人独吞，而是让给我，真是好样的。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几年过去了，长大了的弥子瑕渐渐失去了少年时代的美貌，卫灵公对他也不那么宠爱了。卫灵公想起过去的事来："你扯谎，说得到我的允许，乘了我的牛车；另外还让我吃你吃过的桃子，该当何罪？"于是卫灵公处罚了弥子瑕。

有的人喜欢想当然地去识别别人，没有事实根据，全凭感觉。其实，我们不应该只凭主观臆测来识别别人，那不过是一种凭空猜测，很有可能会造成误读。

从前有一个人遗失了一把斧头，他怀疑被隔壁的小孩偷走了。于是，他就暗中观察小孩的行动，不论是言语与动作，或是神态与举止，怎么看都觉得那小孩像是偷斧头的人。因为没有证据，所以也就没有办法揭发。隔了几天，他在后山找到遗失的斧头，原来是自己弄丢的。从此之后，他再去观察隔壁的小孩，再怎么看小孩也不像是会偷斧头的人。

认识一个人，切忌以自己的主观想象作为衡量别人的标准。主观意识太强，经常会造成识人的错误与偏差。识人难，但也有规律可循，重要的是我们应该学会客观而辩证地看待一个人。仅凭原有的印象或者经验就给他人下结论显然有失公允，也不是一种正确的识人方式。如果你犯了这样的错误，你就很可能错失一位助你生存得更好的人。

揭穿骗局的铁匠——洞察谎言

你在信任一个人之前，先要深入地了解他。

——（古希腊）西塞罗

说谎者往往利用一个道具或论据来支撑起整个骗局，此时我们只要不被他们表面的言语所迷惑，认真思考、冷静分析和判断，就能洞察他们的谎言。

燕王有收藏各种精巧玩物的嗜好。有时他为了追求一件新奇的东西，甚至不惜挥霍重金。"燕王好珍玩"的名声不胫而走。

有一天，一个卫国人到燕都求见燕王。他见到燕王后说："我听说君王喜爱珍玩，所以特来为您在棘刺的顶尖上刻猕猴。"

燕王一听非常高兴。虽然王宫内有数不尽的稀世珍宝，可是从来还没有听说过棘刺上可以刻猕猴。因此，燕王当即赏赐那个卫国人。

随后，燕王对那卫人说："我想马上看一看你在棘刺上刻的猕猴。"那卫人说："棘刺上的猕猴不是一件凡物，有诚心的人才能看得见。如果君王在半年内不近女色，戒酒戒肉，并且要在一个雨过日出的天气，抢在阴晴转换的那一瞬间才能看到那棘刺上的猕猴。"

为了能看到棘刺上刻的猕猴，燕王只好拿俸禄先养着那个卫人，等待机会再看。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有个铁匠听说了这件事以后，觉得其中有诈，于是去给燕王出了一个主意。匠人对燕王说："在竹、木上雕刻东西，需要有锋利的刻刀。被雕刻的物体一定要容得下刻刀的锋刃。我是一个打制刀斧的匠人，据我所知，棘刺的顶尖与一个技艺精湛的匠人精心制作的刻刀锋刃相比，其锐利程序有过之而无不及。既然棘刺的顶尖连刻刀的锋刃都容不下，那怎样进行雕刻呢？如果那卫人真有鬼斧神工，必定有一把绝妙的刻刀。君王用不着等上半年，只要现在看一下他的刻刀，立即就可知道用这把刀能否刻出比针尖还小的猕猴。"

燕王一听，拍手说道："这主意甚好！"

燕王把那卫人招来问道："你在棘刺上刻猴用的是什么工具？"

卫人说："用的是刻刀。"

燕王说："我一时看不到你刻的小猴，想先看一看你的刻刀。"

卫人说："请君王稍等一下，我到住处取来便是。"

燕王和在场的人等了约一个时辰，还不见那卫人回来。燕王派侍者去找。

侍者回来后说道："那人已不知去向了。"

铁匠用推理的方法揭穿了骗子所设的骗局，可见尽管骗子很懂得他人的心理，又很会演戏，巧舌如簧，伪装得几乎滴水不漏。

但是，假的毕竟是假的。只要你注意观察，细加分辨，就会发现，在他精心编织的谎言下，仍有大量的破绽和漏洞。这时只要点出说谎者的破绽，抽掉谎言赖以成立的支撑点，即可让谎言无处遁身。

御史巧计救李靖——以谎试谎

以谎试谎，揭穿小人的把戏。

——谚　语

通常情况下，谎言有两种，一种是掩盖和隐藏，另一种是编造和篡改；前者不容易被识破，而后者却很容易露出破绽。因为编造和篡改的情节都是无中生有的，并非是说谎者亲身经历的，所以不会留下深刻的印象。当说谎者不断重复谎言时，难免会出现自相矛盾的地方，只要我们留心观察和分析，就很容易识破谎言。

唐朝初年，李靖担任岐州刺史时，有人向当时的朝廷告他谋反。唐高祖李渊派了一个御史前往调查此事。御史是李靖的故交，深知李靖的为人，他心里很清楚李靖遭到了奸人的诬陷，因此便想办法要救李靖，替李靖洗清白之冤。于是便向皇帝请旨，请告密者共同前去查办此案。皇帝准奏，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

告密者也高兴地答应下来。途中，御史假说检举信丢失了，观察告密者以后的动作反应。

御史佯装害怕的样子，不停地向陪伴的告密者说："这可如何是好！身负皇上之托，职责所在，却丢失重要证据，我可真的难辞其咎了"！说着，御史便发起怒来，鞭打随从的典吏官。他的举动使告密者确信检举信已丢失。

御史无奈地向告密者请求："事已至此，只好请您重写一份了。否则，不仅我要担负不能办成查访之任的罪责，您的检举得不到查证，就没办法让皇上论功行赏了？"

那人一想不错，赶紧去重写。根据想象，又凭空捏造出一份来。御史接到信件，拿出原信一比较，只见大有出入：除了告李靖密谋造反的罪名一样，而所举证据都换了模样，细节更是大相径庭，时间、人物都难以对上号，一望即知是胡编乱造的诬告信。

御史笑笑，立刻下令把告密者关押起来。随后拿着两封检举信赶回京城，向唐高祖禀告原委。唐高祖大为震怒，竟然有人敢诬陷大唐的开国元勋，一气之下杀掉了诬告人。

整件事情的峰回路转，归功于御史巧妙地引出说谎者前后不一的证据，成功地揭穿了诬告谎言，惩治了撒谎者。

事实上这种方法十分有效，不只是因为临时遗忘而编造另外的谎言能使人抓住自相矛盾的地方，即使事先有很充裕的时间来准备，说谎的人很谨慎地编造了台词，但假如他不够机灵的话，他也无法预期对方反问的所有问题，仔细想好所有的答案；而且，就算说谎的人很机警，当时的情况也会引出突发事件，本来说词是可以骗到别人的，但是一旦发生这种突然的改变，就会令说词出现漏洞。因此，我们就要为说谎者创造这样的"机会"，让他的谎言露出破绽。

司马懿铲除异己——摸清底牌

人生是个双面舞台，扮演英雄的人，总是费尽心机地将自己小人的那一面遮掩起来。

——（美国）爱默生

美国著名作家爱默生曾说过："人生是个双面舞台，扮演英雄的人，总是费尽心机地将自己小人的那一面遮掩起来。"的确，这个世界充满了诡诈和陷阱，人们为了成功或者为了谋取自己的利益，都想掩饰好自己的内心，保留自己的底牌，以便在关键时刻能够取得先机。

魏明帝时，曹爽和司马懿同执朝政。司马懿被升为太傅，其实是明升暗降，军政大权落入曹爽家族。司马懿见此情景，便假装生病，闲居家中等待时机。

曹爽骄横专权，不可一世，唯独担心司马氏。正值李胜升任青州刺史，曹爽便叫他去司马府辞行，实为探听虚实。司马懿明晰实情，就摘掉帽子，散开头发，拥被坐在床上，假装重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

病，然后请李胜入见。

李胜拜见过后，说："一向不见太傅，谁想病到这般。现在小子调做青州刺史，特来向太傅辞行。"

司马懿佯答："并州靠近北方，务必要小心啊！"

李胜说："我是往青州，不是并州！"

司马懿说："你从并州来的？"

李胜大声说："是山东的青州！"

这次，司马懿总算有点搞清楚了，笑着说："不想耳都病聋了！"手指指口，侍女即给他喝汤，他用口去饮，又吐了满床，噎了一番，才说："我老了，病得又如此沉重，怕活不了几天了。我的两个孩子又不成才，望先生训导他们，如果见了曹大将军，千万请他照顾！"说完又倒在床上喘息起来。

李胜拜辞而回，将情况报告给曹爽，曹爽大喜，说："此老若死，我就可以放心了。"从此对司马懿不加防范。

司马懿见李胜走了，就起身告诉两个儿子说："从此曹爽对我真的放心了，只等他出城打猎的时候，再给点厉害让他尝尝。"

不久，曹爽护驾，陪同明帝拜谒祖先。司马懿立即召集昔日的部下，率领家将占领了武器库，威胁太后，消除曹爽羽翼，然后又骗曹爽，说只要交出兵权，并不加害他。等局势稳定了，就把曹爽及其党羽统统处斩，掌握了魏朝军政大权。

古代的奸贼在皇帝面前往往是以忠臣的面孔出现的，总是显得比谁都忠于朝廷；而在皇帝背后却欺凌百姓，玩弄权术。他们往往长于不动声色，老谋深算，使对手来不及防备便遭暗算。

人生如棋牌，天下最难以捉摸的一张牌，即为对手的"底牌"。底牌是一个人保护自己，攻击对手的武器之一。别人要掩盖底牌，我们就要想方设法探得别人的底牌，这样才能未雨绸缪，在对方打出底牌之前想出应对之策，避免被他的底牌所伤。

朱棣惨败——长期观察

细节在于观察，成功在于积累。

——（美国）爱默生

人与人的千差万别，造就了丰富多彩的世界。由于每个人的先天禀赋和后天经历不同，使得我们每个人的性情都很不一样。有的人精明强干工于心计，有的人则质朴厚道大大咧咧；有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的人率真明快，有的人则深藏不露……

所以我们必须尝试着去了解他人的性情，并学会与不同性情的人交往。了解了周围人的个性，再针对对方喜恶的不同，施以不同的手段，只有这样，才能在与人的博弈中获得胜算。

明太祖朱元璋驾崩后，燕王朱棣起兵，乘胜包围了济南。当时拥护建文帝的山东参政铁铉随军监督粮草，便和参将盛庸固守济南。

朱棣攻城心切，调来火炮轰击城墙。

济南城墙虽厚，也难以抵挡火炮的轰击，一旦城墙被毁，城池也就被攻破了。

这时，铁铉心生一计，命人在一块大白木牌上写道：太祖高皇帝之灵。让士兵高举灵牌，立于城墙之上。朱棣蓦然见到父皇朱元璋的灵位，大惊失色，拜伏在地，叩头不止，又传令军中不许放炮轰城，以免误伤父皇灵位。

铁铉借机修补城墙，全力防守，燕军虽然仍猛力攻城，但无火炮辅助，士气减弱不少，围攻济南3个多月，也未能进城一步。此时大将平安率兵20万，要攻打德州，切断燕军的粮饷通道。朱棣见势不妙，只好忍痛放弃济南，撤回北平。

朱棣自起兵以来，几乎百战百胜，军威未曾受挫，却惨败于济南城下。

这是铁铉看透了朱棣起兵与侄子争夺皇位，心里一定会觉得愧对父亲，因为建文帝是朱元璋生前就确立的合法继承人，朱棣起兵造反，与朱元璋的意旨违背。而且造反的人最怕因为“师出无名”而失去民心，如果炮轰先皇灵牌，就会背上背叛孝道的恶名，这也是朱棣最忌讳的。

朱棣的这种心理一般人很难猜得到，铁铉不仅猜到而且加以利用，让朱棣“投鼠忌器”，才能用块白木牌抵御住了万马千军。这也正应了“知己知彼，百战不殆”的道理。

所以，在生活中，不管我们身边人的心机程度如何，知彼是尤其必要的，面对怀有不轨意图的人更是如此。只有知晓对手的状态，才能做到百战不殆。

虚有其表的伯宗——培养判断力

幽雅之于体态，犹如判断力之于智慧。

——（法国）拉罗什富科

在现实社会中，暗和明往往交织在一起，让人不知所措，难以适应。很多人吃亏上当，就是由于轻信朋友、轻信同事、轻信一面之交的人，这都是缺乏理性的“提防”意识、情感倾向性较强的表现。

荀子在论人性时曾说过：“人之性恶，其善者伪也。”人性究竟善恶与否，我们可以暂时回

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

避，但是与人交往的确要谨慎小心一些，因为不论别人善恶，多一点识人的本领就能更好地保护好自己。

春秋时期，晋国大夫伯宗，有一天上完早朝之后，笑容满面地回到家中。他的夫人眼看丈夫喜形于色，便问他说："什么事让你心情这么好？"

伯宗说："今天我在朝上发表了一些议论，结果博得满堂彩，大家都称赞我的智慧与谋略不在前朝太傅阳处父之下。"

他的夫人听完，脸色一沉，说："哎，阳处父这个人虚有其表，就靠一张嘴，学问不怎样，却喜欢求表现，难怪后来会被刺杀。我不明白，人家说你像他，有什么值得高兴的呢？"

被自己的夫人浇了一盆冷水的伯宗，当然不承认自己虚有其表，就又急着补充当时被称赞时的详细情形。

他夫人听得有些不耐烦了，干脆直接对他说："朝臣之间各怀鬼胎，因此，你不要对别人的称赞太过认真。何况，现在的朝政乱糟糟的，老百姓的不满已经积蓄很久了，你出了那么多馊主意，一定会惹祸上身。依我看，现在最要紧的事，莫过于为咱们家儿子安排好必要的侍卫，以保障他的生命安全。"

后来，伯宗果然在政界斗争中被其他大臣围攻，儿子则在卫士毕阳的护卫之下逃到楚国避难。

越复杂诡谲的环境，越是勾心斗角的沃土。事实上，任何有关争斗的明枪暗箭，都是令人讨厌又难缠的事情，何况任何人都不可能武功盖世、刀枪不入，所以，知道自己身在何处，真正地了解自我和别人的心机，应该是保护自我的最佳防弹衣。

要看懂别人，避免上当，你需要培养自己敏锐的观察力与良好的判断力，以便在与人交往中练就识人的本领，能够看透对方表面的慎重与矜持，并识透对方的内心。

掌握石头和草药的品质与特性，是一种普通的能力，与之相比，揣摩他人的品德与气质，要重要、复杂得多。这样的事情，属于人生中最微妙、最难以把握的一类。辨别金属可听其音，辨别他人则可察其言。人的品格可以通过言语进行揣测，而行为所能透露的东西则会更多。

总之，我们在生活中要时刻保持清醒的头脑，识透人心，不要被假象迷住了眼睛。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第五章·
一招制胜，攻破人心弱点——攻心

陈胜吴广起义——利用信仰

不要把信仰悬挂在墙壁上。

——（法国）巴尔扎克

人们都有一种不可抗拒的欲望，那就是信仰某些事情。通过给他们提供一个目标和一个可以追求的信念，你自己就可以成为这种欲望关注下的焦点。让你的言辞模糊不清却又充满承诺，强调其中的热情，而不是强调其中的理性和清晰的思考。告诉人们你要他们遵循的新法则，要求他们为了你而做出牺牲。

秦二世元年七月，由阳城去渔阳戍边的900名农民，在大泽乡时因暴雨被困，无法前行。

按照秦朝法律，无论何故，如果过了朝廷的期限，这些人都要被斩首。一时，900人虽心急如焚，却又无可奈何，人人都感到了厄运的临近。

雇农出身的阳城人陈胜不甘这样等死，他私下对同行的吴广说："大丈夫生而为人，如此丧命岂不可惜？与其白白送死，倒不如聚众一搏，或许有一线生机，你以为怎样？"

吴广深表赞成，说："朝廷无道，老百姓全无生路，早该反了。只是你我无权无势，如果不能召集大家一同起事，毫无胜算啊。"陈胜长叹一声，忧心地说："你我有心，奈何别人心怀侥幸，是一定不会听我们号令的。这个问题不解决，我俩只能等死，该想个妙法才行啊。"

二人顿感气馁，相对无言。

突然，吴广哀叹一声，苦笑说："你我都是草民一个，如果咱们是落魄的王孙贵族，说话的分量自是不同了。可笑人们都相信他们，相信天命，这有什么办法呢？"

一句话提醒了陈胜，他眼中一亮，思忖片刻，这才出语道："人穷命薄，难以服众，可我们可以巧借天意啊。如果我们耍些手段，让他们相信天命在我，自无人敢不服从了。到时我们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

再陈述利害，这事一定能行。”

二人兴奋起来，又商议打着兴楚的旗号，借以聚众。一切筹划好后，两人便分头行事。

第二天，做饭的部卒在买回来的一条鱼腹中，竟取出了一张帛书。更奇怪的是，帛书上清楚地写着“陈胜王”三个字。此消息不胫而走，戍卒们人人惊骇，议论纷纷。陈胜见计策已见奇效，于是和吴广会心一笑，陈胜偷偷对吴广说：“人们既信天命，我们就该再动动脑筋了。我见众人仍有狐疑，似乎没有完全相信，不如我们再进行一个计策。”

夜里，戍卒围着篝火取暖，忽听远处传来狐狸的叫声，叫声中竟夹杂着人言，喊着：“大楚兴，陈胜王！”

900戍卒都是原先的楚国人，楚人又都特别迷信鬼神，接连两件怪事发生，他们转而认定陈胜不是平凡的人了。他们对陈胜一下多了敬畏，确信他是上天派来的神人。

陈胜见巧计成功，于是趁势杀了两个押送戍卒的将尉，他把大家召集在一处，振臂高声言道：“我陈胜不想枉死，更不忍心眼看着大家受苦受难。俗话说：‘楚虽三户，亡秦必楚。’这是天命，我陈胜就要带领大家做此大事。天命不可违，只要顺从天意，不但强秦可灭，大家更可称王称侯，这是千载难遇的良机，大家可愿听我号令？”

众戍卒已经把陈胜视为天人，今又见他带头造反，更加相信他是应命而生的贵人了。想想自己的凶险处境，别无他路，于是，又增加了对陈胜拯救自己的感激之情。众戍卒不再犹豫，心甘情愿追随陈胜起义，于是群情汹涌，齐声响应。陈胜首举义旗，附近的百姓也闻讯加入，队伍一下发展了数万人。陈胜称王，攻城略地，秦王朝从此走向灭亡。

陈胜能够“得民心、起义师”没有别的秘诀，依靠的是人们心中对“天意”“天命”的牢固信仰。通过鱼腹藏书、狐狸人言等小伎俩大造舆论，神化自己，让自己俨然成为上天的代言人。“天命所归”这道光环为陈胜吸引了无数忠实的信徒，他们也成了起义军的最初力量。

经理与科长的差距——转换立场

我们每个人都是平等的，你只有用爱来交换爱，用信任来交换信任。

——（德国）马克思

诸多实践证明，当你希望获取他人的信任时，不妨让对方充分说出他的意见，而你则在认真倾听的同时，随时保持询问对方意见的风度，以尽力从对方的角度去思考问题，这样必可避免许多不必要的冲突，使取信于人变得更加容易。

张磊是一家电气公司的科长，他一向知人善任，每当推行一项计划时，总是不遗余力地率

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

先做榜样，将最困难的工作揽在自己的身上，等到一切都上了轨道之后，才将工作交给下属，而自己退居幕后。虽然，他这种处理事情的方法很好，但他太喜欢为他人表率，所以常常让人觉得他太骄傲了。

最近不知怎么搞的，一向神采奕奕的张磊显得无精打采。原来最近的经济极不景气，资金方面周转不灵，再加上预算又被削减，使得科里的机能差点停顿。

张磊看这种情形若继续下去，后果一定不堪设想。于是他实施了一套新方案，并且鼓励职工："好好干吧！成功之后一定不会亏待你们的。"没想到眼看就要达到目标，却还是功亏一篑，也难怪他会意志消沉了。

平日对张磊极为照顾的经理看到这些情形后，对他说："你最近看起来总是无精打采的，失败的挫折感我当然能够了解。我觉得你之所以会失败，是因为你只是一味地注意该如何实现目标，而忽略了人际关系这种软体的工程。如果你能多方考虑，并多为他人着想，问题就一定能够迎刃而解。"

经理停顿了一下，又接着说："大丈夫要能屈能伸，才能成为一个好的管理人员。我觉得你就是太急切了，又总喜欢为职工做表率，而完全不考虑他们的立场，认为他们一定能如你所愿地完成工作，结果倒给了职工极大的心理压力。大概也就是因为这个缘故，所以大家都说你虽能干，但你的部属都很为难。每个人都知道工作的重要性，所以你大可不必再给他们施加压力。你好好休息几天，让精神恢复过来，至于工作方面，我会帮助你的。"

看了张磊的这一段亲身经历后，你可能也有相同的感触，那就是：要想获得别人的信任和体谅，并不是只靠热情与诚意便可取得成功的。或许你原本对自己的能干极有信心，但往往会因过分能干或热心，而给别人带来跟不上的感觉，自己也会有挫折感。这一切都是因为你不曾站在他人的立场，为他人着想。信任是一种连接人与人之间的纽带。我们应当学会让自己表达出对他人的信任，善于将信任的感情传递给其他人。这样也是赢得他人信任的基础。只要你能奉"设身处地为他人想"为圭臬，便可减少许多困扰。

"表叔"出面好办事——攀亲拉故

一个人永远不要靠自己一个人花100%的力量，而要靠100个人每个人花1%的力量。

——（美国）比尔·盖茨

会拉关系的人，总是善于用"攀亲拉故"的方法加深自己与对方的关系，会给自己的拜访抹上一层浓郁而亲切的乡情。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

科·阿基诺总统访问中国时，首先抵达的不是北京，而是沿着中国血统的菲律宾人当年曾经走过的足迹，直奔祖籍福建省龙海县鸿渐村。在那里，科·阿基诺拜访叔叔、祭祀祖宗，与乡亲攀谈，并深情地说："我来中国不仅是为了国事，也是为个人家事，因为我既是一国首脑，在某种意义上来说又是这个村庄的女儿。"女儿回娘家，娘家自然待以百倍的热情。科·阿基诺的重访故里，为其成功访问北京，拉近了感情距离。

在中国古代，同样有这方面的经典案例。

清朝末期赵某，参加科举屡试未中，费尽气力最后总算得了一个秀才头衔，在偏僻的小山沟里当一个私塾先生，教村里几个儿童读书以换取日常之粮食与衣物。

赵某虽说不能金榜题名，但博学精深，对自己学生的教育非常重视。虽说山村偏僻，但在那里，西方的知识也有所传来，赵某异常欣赏，遂经常教这些知识给学生。

有一次，为了给学生建一间动植物标本保存室，他想方设法地去筹钱，村里借了，去邻村，邻村借了就到乡里……最后，在实无出路的情况下，他到了城里，希望找几个老乡想想办法。

当听说有一个老乡现已有家财万贯时，他欣喜若狂，满怀希望地前去借钱，却不料这位老乡吝啬异常，一个子儿也不给就把赵某赶了出来。

赵某遇到这种屈辱，心里气愤非常。不过，冷静之后，赵某想到这个老乡对村里特别是儿童教育还非常有用，跟他关系搞好了，以后的教育经费就好办了，于是，他想出了一计去见这位老乡。

那时不比现在，现在亲属辈分之间乱了套，大家也不会太在意。那时亲属辈分非常严格。爷是爷、叔是叔，就是你比人家大了十几岁甚至更大，但人家辈分比你高，你就得叫人家爷。

赵某找来族谱，经过认真查找，他发现传宗接代下来，自己比这位老乡高了一辈，严格上来说，这位老乡应叫赵某"表叔"，尽管赵某年龄只有31岁，而那位老乡年龄却有58岁了。

最后，在族谱的面前，这位老乡再也不敢如此嚣张了，在自己的长辈面前，他只有遵循那几千年来的"礼"，而赵某这时说什么话都响多了，最后轻松借到了所需的经费。

赵某在这里可以说出奇制胜，耍了一个花招，钻了一个空子，但从根本上说，就是他找到了与这位老乡的裙带关系，续上了血缘关系，在两重力量的压迫下，那位老乡的吝啬之心也不得不低头了。

攀亲结交的技巧并不复杂，首先应当在与人初次见面时，运用各种方法拉近与对方的感情距离。感情拉近了，自然会变得熟悉起来。

心理学家认为，攀亲拉故在一定场合和情景下，可使陌生变得熟悉，疏远变得亲近，冷淡变得亲热，拒绝变成悦纳，阻挠变成支持。善于攀亲拉故的人容易与人产生共鸣，容易找到共同语言，也更容易得到帮助，它与互话家常同样起着缩短心理距离的作用。

亲者，近也；故者，旧也。亲与故，往往给人一种美好的回忆和情绪体验。心理学家认为，一个人对同一事物在不同地点很可能产生不同的情感，而环境影响往往是制约情感和情绪

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的重要因素。攀亲拉故，正是在不同环境里选择了相同的“亲”“故”之景，自然也就缩短了你对别人的心理距离。这也是一种赢得好人缘的艺术。

数字挑战法——提出挑战

接受挑战，就可以享受胜利的喜悦。

——（美国）巴顿

对有些人，当我们靠批评惩罚或者表扬等手段都说服不了的时候，我们可以考虑这样一种策略——给他人提出一种挑战，然后让他们自我面对。这也许比我们手拿鞭子紧随其后的效果要好得多。因为他们更清楚自己眼下的处境，更明白自己应该怎么去做。

查尔斯·史考伯曾说过：“要使工作能圆满完成，就必须激起竞争，提出挑战，激起超越他人的欲望。”史考伯是这么说的，也是这么做的。

有一次，查尔斯·史考伯到下面一家工厂去，工厂经理反映他的员工一直无法完成他们份内的工作。

他说：“我向那些人说尽好话，我又发誓又诅咒，我也曾威胁要开除他们，但一点用也没有，还是无法达到预定的生产效率。”

当时日班已经结束，夜班正要开始。史考伯要了一根粉笔，然后，他问最靠近他的一名工人：“你们这班今天制造了几部暖气机?”

“6 部。”

史考伯一句话没说，只在地板上用粉笔写下一个大大的阿拉伯数字 6，然后走开。

夜班工人进来时，他们看到了那个“6”字，就问这是什么意思。

“大老板今天到这儿来了，”那位日班工人说，“他问我们制造了几部暖气机，我们说 6 部。他就把它写在地板上。”

第二天早上，史考伯又来到工厂。夜班工人已把“6”擦掉，写上一个大大的“7”。

日班工人早上来上班时，看到了那个很大的“7”字。原来夜班工人认为他们比日班工人强，是吗？好吧，他们要向夜班工人还以颜色。他们热烈地加紧工作，那晚他们下班时，留下一个颇具威胁性的“10”字。

不久，这家产量一直落后的工厂，终于比其他工厂生产出更多的产品。

史考伯将“向对方适当提出挑战”的策略运用得恰到好处。

其实，这招在政治领域同样适用。如果没有人向他提出挑战，西奥多·罗斯福可能就不会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成为美国总统。

当时，这位义勇骑兵队的一员刚从古巴回来，就被推举出来竞选纽约州州长。结果，反对党发现他不是该州的合法居民，罗斯福吓坏了，想退出。但这时，托马斯·科力尔·普列特提出挑战。他突然转身面对罗斯福，大声喊道："圣璜山的这位英雄，难道只是一名懦夫？"罗斯福在这一激将之下继续奋斗下去，其余的事情就已成历史了。

一个挑战不只改变了他的一生，而且也影响了一个国家的命运。

任何成功者都喜爱竞技，因为那是一种表现自己的机会；那是证明自身价值、争强斗胜的机会。正如卡耐基所说的那样："光用薪水是留不住好员工的。还要靠工作本身的竞争……"每个成功的人都喜爱竞争和自我表现的机会，以证明他自己的价值。

所以，如果你要使有精神、有勇气的人接受你的想法，就请记住这个重要原则：提出挑战。

袁崇焕之死——离间计

离间他人，就像血口喷人，先污染了自己的嘴巴。

——俗 语

在各类谎言中，离间计是一种比较阴险的圈套，是离间者（主体）在被离间者（客体）之间搬弄是非、制造矛盾，以期破坏被离间者的团结、从中获利而制造的谎言。

一旦有人对你施以离间计，你必须全面分析去破除，否则一旦上当，后果往往很严重。不信的话，我们一起来看看历史留给我们的教训吧。

明崇祯二年，皇太极率领后金军绕过宁远打到北京城下。明朝山海关总兵袁崇焕亲率9000骑兵保卫京师。两军对垒，战争形势瞬息万变：

第一天，明军在北京城的德胜门和永定门外，各捡了一份议和书，是皇太极写给袁崇焕的。

第二天，清军后退5里下寨，并捉了两名明军的太监（明军以太监为监军）。

第三天，明朝的两个太监逃跑了。

第四天，传来明军督军袁崇焕、总兵祖大寿被捕下狱的消息。

原来，这都是皇太极使的离间计，皇太极写给袁崇焕的"议和书"，袁崇焕根本没看到，就被明军捡去送到了崇祯皇帝那里。于是，明廷上下对袁崇焕产生了怀疑。

皇太极把抓去的两个太监软禁起来。夜里，有人还陪同他俩喝酒，酒到半酣，有人来找陪

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

酒的后金军官员说有秘事。陪酒的人来到帐外，明朝的两位太监不禁去偷听，断断续续听到“袁督师已经应允”“不要让明监军知道”等话。两人大惊，原来袁崇焕通敌了！

两位监军逃跑后，向崇祯皇帝密报。崇祯皇帝顿时大怒，把袁崇焕及他手下的亲将祖大寿逮捕下狱。不久，被处死。

数年之后，清军入关，占领北京。明朝灭亡，直到乾隆帝时才公布了这一历史真相。

原来，袁崇焕的死，是一个叫明朝人痛心疾首的大冤案！

不难看出，袁崇焕的悲惨结局，不就是清军离间计的“战果”吗？

其实，离间计在生活中有多种表现，如创造条件造成同事之间、上下级之间的误会；或将误会加以渲染，扩大他人之间的分歧；或编造谎言，制造矛盾，破坏他人团结等。离间术的外在表现虽然多种多样，但它的本质却是唯一的，那就是：抑人扬己，损人利己。我们如何识破离间计呢？

一般来说，离间计主要有以下 3 个特征：

1. 目的性强

任何离间计都有其明确的目的。只有在目的的驱使下，离间的所有行为才可以表现出实际意义。离间者的目的是自我的、本位的，是建立在实现自我利益基础之上的。有时为的是获取个人的某种利益，有时则表现为满足个人的某种欲望，有时也可能是为了小集团的利益。但无论如何，它都是建立于私欲、颓废、反动之上的。离间者的目的不在离间过程本身，而在于达到离间之后的结果。

2. 隐蔽性好

离间者的目的决定了行为的隐蔽性。因为伴随着离间计的实施，离间者对被离间者的侵害行为已经开始，而这种侵害又是巧借被离间者之间的摩擦力量进行的。一旦离间成功，被离间者的利益受损则是绝对的，所以，离间者只有使被离间者在表面上知情，而不能在根本上知底，才能达到离间的目的。因此，隐蔽性贯穿于离间活动的始终。

3. 欺骗性大

离间的隐蔽性决定了离间手段的欺骗性。因为离间是一种侵害行为，且要借助客体之间的摩擦力量实施，又要做到隐蔽得“天衣无缝”，显然采取正当的、公开的手段是不行的。所以，离间者往往会制造假象欺骗客体，使其产生错觉、作出错误的判断、形成错误的认识，以便使其在不知不觉中落入圈套。尽管离间计具有隐蔽、诡诈的特点，但还是可以识破的。

识破离间计，要从以下 3 个方面进行分析：

首先，联系分析。任何离间者要想达到离间他人的目的，必然要与被离间者发生这样那样、或明或暗的联系。没有联系就无法借助客体之间的摩擦力量，再高明的离间计也无法得以实施。因此，谁突如其来地与你发生联系，谁就有可能在实施离间计。

其次，利益分析。一般说来，离间计通常是伴随着利益冲突而实施的，而离间者往往又是被离间者发生矛盾后的直接或间接受益者。因此，对人际冲突制造者的利益得失进行分析，有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

利于识破离间者的真面目。

再次，反常分析。任何离间计，无论它怎样高明绝伦，只要它付诸实施，总要留下一些反常的痕迹。因此，对反常的蹊跷的行为进行认真分析，进而反向思维，弄清人际冲突的来龙去脉，对于破译离间计很有帮助。

总而言之，离间计的破译应建立在对其行为特征的综合分析上，既不能盲目猜疑，又不可掉以轻心。

柯伦泰的忠诚和才干——红白脸战略

只知道刚的人，难免会被折断；只有柔的人，到头来终是懦夫。

——谚　语

1923年，苏联国内食品短缺，苏联驻挪威全权贸易代表柯伦泰奉命与挪威商人洽谈购买鲱鱼。

当时，挪威商人非常了解苏联的情况，想借此机会大捞一把，他们提出了一个高得惊人的价格。柯伦泰竭力进行讨价还价，但双方的差距还是很大，谈判一时陷入了僵局。柯伦泰心急如焚，怎样才能打破僵局，以较低的价格成交呢？低三下四是没有用的，而态度强硬更会使谈判破裂。她冥思苦想终于想出了一个办法。

当她再一次与挪威商人谈判时，柯伦泰十分痛快地说："目前我们国家非常需要这些食品，好吧，就按你们提出的价格成交。如果我们政府不批准这个价格的话，我就用自己的薪金来补偿。"

挪威商人一时竟呆住了。

柯伦泰又说："不过，我的薪金有限，这笔差额要分期支付，可能要一辈子。如果你们同意的话，就签约吧！"

挪威商人们被感动了，经过一番商议后，他们同意降低鲱鱼的价格，按柯伦泰的出价签订了协议。

柯伦泰的忠诚和才干，特别是她在谈判处于不利的形势下采取"红白脸"的技巧，赢得了谈判的成功，以合适的价格购得了人们需要的食品，得到了政府和人民的赞扬。

可见，一味地用和气、温柔的语调讲话，一个劲儿地谦虚、客气、退让，有时并不能让对方信赖、尊敬及让步，反而会使一些人误认为你必须依附于他，或认为你是个软弱的谈判对手。相反，如果你一开始就以较强硬的态度出现，从面部表情到言谈举止，都表现得高傲、不可战胜、一步也不退让，那么留给对方的将是极不好的印象。这样，会使对方对你的谈判诚意

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

持有异议，而导致失去对你的信赖和尊敬。正确的做法应当是红脸与白脸配合出现，即软硬兼施。强硬会使对方看到你的决心和力量，温柔则可使对方看到你的诚意，从而可以增强信任和友谊。这种方法通常还可以由两个人来实行。

在谈判中，本方由一个成员扮演强硬派角色，坚持提出较高的要求，不轻易退却，努力捍卫本方的利益。由另一位成员扮演合作者角色，他在开始时并不马上参与意见，而是保持沉默，既维护好与对手的关系，又不损害本方强硬人物的“面子”。他要善于观察谈判形势的发展变化，适时地参与进来提出建议或做出某些让步。这也就是我们俗称的“红白脸”策略。

不过，在运用红白脸策略时，对以下几点要领应注意把握。

1. 从红脸、白脸的角色分配来看，两种角色的分配应和本人的性格特征基本相符，即扮“红脸”者应态度温和、经验丰富、处事圆滑、言语平缓、性格沉稳；而扮“白脸”的人则应雷厉风行、反应迅速、善抓时机、敢于进攻、言语有力。如果让性格特征不相称的人去扮演这种角色，就会出现强硬派硬不上去，而红脸反倒硬了起来，结果导致希望和实际效果不符，反倒使对方有机可乘。

2. 两种角色一定要注意相互配合，看准时机，把握火候，在“白脸”发动强攻时，“红脸”就要充分注意对方的反应。如果对方以牙还牙，以硬对硬，“红脸”就要在适当时候出面调停，让“白脸”有台阶下，否则，“白脸”收不了场，而“红脸”又不及时出面，就可能使谈判僵持、暂停或是破裂。

3. 在使用红白脸策略时，要求担任“白脸”角色的人既要善于进攻，但又必须言之有理，讲究礼节，不肯轻易让步而不是胡搅蛮缠。而“红脸”也不能过于软弱，要掌握好分寸，既要掌握好让步的分寸，也要适度使用语言。

4. 从角色的分工来看，“红脸”一般由主谈人来充当，“白脸”由助手来充当，因为从红白脸策略的整体特点来看，“红脸”掌握着让步的分寸，总揽全局，而且从心理学角度来讲，“红脸”的观点也易为对方所接受，所以这样分工比较合适。

被一块面包打动的德国兵——互惠互利

商人之间友情的基础是利益上的互惠，挚友之间友情的基础是心灵上的互惠。

——汪国真

在第一次世界大战中，有一种德国特种兵的任务是深入敌后去抓俘虏回来审讯。

当时打的是堑壕战，大队人马要想穿过两军对垒前沿的无人区，是十分困难的。但是一个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

士兵悄悄爬过去，溜进敌人的战壕，相对来说就比较容易了。参战双方都有这方面的特种兵，经常派去抓一个敌军的士兵，带回来审讯。

有一个德军特种兵，以前曾多次成功地完成这样的任务，这次他又出发了。他很熟练地穿过两军之间的地域，出乎意料地出现在敌军战壕中。

一个落单的士兵正在吃东西，毫无戒备，一下子就被缴了械。他手中还举着刚才正在吃的面包，这时，他本能地把一些面包递给对面突然而降的敌人。这也许是他一生中做得最正确的一件事了。

面前的德国兵忽然被这个举动打动了，并导致了他奇特的行为——他没有俘虏这个敌军士兵回去，而是自己回去了，虽然他知道回去后上司会大发雷霆。

这个德国兵为什么这么容易就被一块面包打动了呢？人一般有一种心理，就是得到别人的好处或好意后就想要回报对方。虽然德国兵从对手那里得到的只是一块面包，或者他根本没有要那个面包，但是他感受到了对方对他的一种善意，即使这善意中包含着一种恳求。但这毕竟是一种善意，是很自然地表达出来的，在一瞬间打动了他。他在心里觉得，无论如何不能把一个对自己好的人当俘虏抓回去。

其实，这个德国兵不知不觉地受到了心理学上“互惠原理”的左右。这种得到对方的恩惠就一定要报答的心理，就是“互惠原理”，这是人类社会中根深蒂固的一个行为准则。

著名的考古学家理查德·李凯认为，人类之所以成其为人类，互惠原理功不可没。他说：“我们人类社会能发展成为今天的样子，是因为我们的祖先学会了在一个以名誉作担保的义务偿还网中，分享他们的食物和技能。”正是由于有了这样一张网，才会有劳动的分工和不同商品的交换。互相交换服务使人们得以发展自己在某一方面的技能，成为这方面的专家和能手，也使得许多互相依赖的个体得以结合成一个高效率的社会单元，从而推动了社会的进步。

互惠原理是人类社会永恒的法则，它是各种交易和交往得以存在的基础。我国古代讲究的礼尚往来，就是互惠原理的一种表现。

人与人之间的互动就如坐跷跷板一样，不能永远固定某一端高、另一端低，就是要高低交替。一个永远不肯吃亏、不肯让步、不与别人互惠的人，即使真正赢了，讨到了不少好处，从长远来看，他一定是输家，因为没有人愿和他玩下去了。

互惠原理是与人持续良好交往的保证，是不可缺少的一门艺术。所以，如果一个人帮了我们一次忙，我们也应该帮他一次；如果一个人送了我们一件生日礼物，我们也应该记住他的生日，届时也给他买一件礼品；如果一对夫妇邀请我们参加了一个聚会，我们也一定要记得邀请他们到我们的聚会上来……

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第六章·

揣摩人心，掌握人际交往主动权——博弈

子高求情——“高帽”策略

恭维不值分文，然而许多人却为此付出了高昂的代价。

——（英国）富勒

战国时期，韩国修筑新城的城墙，规定限15天完工。大臣段乔负责主管此事。有一个县拖延了两天，段乔就逮捕了这个县的主管官员，将其囚禁起来。这个官员的儿子设法解救父亲，就找到管理疆界的官员子高，让子高去替父亲求情。子高答应了这件事。

一天，见了段乔后，子高并不直接提及释人的事，而是和段乔共同登上城墙，故意左右张望，然后说：“这墙修得太漂亮了，真算得上是一件了不起的功劳。功劳这样大，并且整个工程结束后又未曾处罚过一个人，这确实让人敬佩不已。不过，我听说大人将一个县里主管工程的官员叫来审查，我看大可不必，整个工程修建得这样好，出现一点小小的纰漏是不足为奇的，又何必为一点小事影响您的功劳呢？”

段乔见子高如此评价他的工作，心中甚是高兴，然后又听子高的见解也在情理之中，于是便把那个官员放了。

那个官员之所以能够获免，是因为子高的求情。子高把一顶高帽子给段乔戴上，然后就事论题，深得要领，不能不令人拍案叫绝。其实，一般人都存在顺承心理和斥异心理，对那些合自己心意的就容易接受。因此，顺应事物的发展规律，巧言游说，便容易成功。

有一位学心理学的杂志社编辑，他对说服作家很有一套。不论那些作家如何繁忙，他都有办法使他们答应为他写稿。本来他的口才并不属一流，但奇怪的是那些作家在他面前，都无法拒绝他的要求。

“当然我知道你很忙，就是因为你很忙，我才无论如何请你帮个忙，那些过于空闲的作家

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

写出来的作品，总不见得会比你的好。”

据这位编辑说，这种说法从未失误过。一般来说，当对方已有很充分的拒绝理由时，想让他接受你的请求是十分困难的。如果你事先也知道他会用这些理由来拒绝你，就因此而裹足不前的话，会增加他对抗的意念，于是当时的气氛就更加紧张，也谈不上什么说服了。但若能运用前述那位编辑先生说的那套办法，先给对方来个“高帽子”，使他无法拒绝，也就是巧妙地使对方的“不”成为“是”了。

所以，要说服别人，不妨找准他的痒处，把他吹捧上天，让他在舒服的同时又无法拒绝你的要求，从而达到你的目的。

诸葛亮计服孙权——反向激将

请将不如激将。

——谚　语

公元208年，刘备被曹操打得落花流水，逃至樊口，势单力孤，除与占据江东的孙权联手已没有他途。

诸葛亮自荐要求过江说服孙权，他便很好地应用了激将法。

此时的孙权年仅26岁，年轻气盛，自尊心很强。诸葛亮见到孙权就说：“如今天下大乱，将军在江东举兵，刘备在江南集结，目的都在与曹操争夺天下。眼下曹军势如破竹，威震天下，空有英雄气概对他是无可奈何的。加上刘备之军渐渐败退，将军您宜早做出应对，好生斟酌才对。如果贵国的军力能够与曹操对抗，就即与他断交；如果无力与其对抗，那干脆就迅速解除武装、俯首投降算了。可依我看来，将军似乎在表面上要服从曹操，其实内心里很是犹豫不决。目前，形势已很急迫，没有多少时间让您犹豫了，希望马上定下主意，否则后果不堪设想。”

孙权愣了一下，反问道：“照你说的形势如此严峻，那刘备怎么不赶快投靠曹操呢？”

诸葛亮回答说：“大王你看走眼了！齐国壮士田横您该知道，他在道义上不能投靠汉高祖，宁可自己结束自己的生命。而刘备是汉室后裔，具有英雄资质，目前虽然困顿，仍有八方壮士慕其英名，源源投奔而来。起兵抗曹，天之所命，至于事成与不成，只有靠天命决定。岂可向曹军投降呢？”

孙权听后大叫一声：“我拥有吴国十万大军，承父兄之业，更岂可轻易言降？”

孙权虽然大叫不降，其实内心也很不踏实，于是又向诸葛亮问道：“现在这种情况，除了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

刘备之外再找不到能与曹操作战的军队，可刘备最近连吃败仗，不知是否有军力与其再战?”

诸葛亮早有准备，冷静地给孙权分析形势，打消了他的不安。诸葛亮说：“刘备确实吃了败仗。但现在兵力不少于一万。而曹操之军虽众，但长途远征疲惫不堪。这一次为了追击我们，曹军的骑兵一昼夜竟跑了三百里，这就像古人说的，‘强弩之末势不能穿鲁缟’。再者，曹军北兵不惯水战，我方占有地利；荆州之民虽然表面上服从曹操，内心却是时时准备反抗。如果将军集精兵猛将与刘备之军配合，联手作战，一定会击败曹军。天时地利俱在，剩下的只看将军您的决断了。”

这种事例在日常生活中还有很多很多，也许当事人自己都没有感觉到有什么特殊之处，但却顺利地办成了事，原因只在于运用了反向激将法。

根据弗洛伊德精神分析学说的观点，人的内心世界都天生有逆反心理。有时一句话反向说，可以促成对方下举措，其中的奥妙就在于心理世界和情感世界的倏然变化。人们生活在各种复杂的矛盾关系体中，一个人如何考虑问题完全由自己的是非判断和情感好恶决定。只要你事先了解了对方的情感好恶和是非标准，只要你知道了对方处在社会关系网络中的哪一个点上，你就可以根据社会平衡关系，或投其所好，或投其所恶，机动灵活地激发对方产生某种情感倾向和心理倾向，然后促使对方按照这种倾向作出有利于自己的决策。这就是通常所说的激将法。

反向激将重在人的心理战，让人在某种情绪冲动和鼓动之下做出毅然的举措。最有效的方法就是戳别人的痛处，因为戳到对方痛处能激发对方办事的巨大力量。“激”，确切地说，就是要从道义的角度去激对方，让对方感到不再是愿不愿意去干，而是必须去干。

把握分寸送出人情——人情战略

草色人情相与闲，是非名利有无间。

——杜　牧

求人帮忙和办事，人情很重要，送人情既要懂得分寸，又要懂得艺术。送什么，送多少，何时送，怎么送，都大有学问。不管是无意中送的人情，还是有意送的人情，都有一个让对方如何感受、如何认识的问题。而送人情最重要的不在于你送的情是否重，而在于对方的感受是否重。困难之中的“一炭之热”“滴水之恩”虽然看似微小，但是，却在那种情况下弥足珍贵，这样的人情可得倾林相送，涌泉相报。

我们在社会上谋生，内心都有一些需求，有的重要有的不重要，有的急有的缓。而当我们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在急需的时候遇到别人的帮助时，内心常会感激不尽，甚至终生难忘。濒临饿死时送一只萝卜和富贵时送一座金山，就内心感受来说，完全不一样。

三国鼎立之前，周瑜只是袁术手下一个小小的居巢长，相当于县令。

这时候地方上发生了饥荒，居巢的百姓没有粮食吃，就吃树皮、草根，活活饿死了不少人，士兵也饿得失去了战斗力。周瑜作为父母官，看到这悲惨情形急得心慌意乱，不知如何是好。

有人献计，说附近有个乐善好施的财主鲁肃，他家素来富裕，想必囤积了不少粮食，不如去向他借。

周瑜带上人马登门拜访鲁肃，鲁肃一看周瑜丰神俊朗，而且是个才子，日后必成大器。于是哈哈大笑道："此乃区区小事，我答应就是。"

鲁肃亲自带周瑜去查看粮仓。这时鲁家存有两仓粮食，各三千斛，鲁肃痛快地说："也别提什么借不借的，我把其中一仓送予你好了。"

周瑜及其手下见他如此慷慨大方，都愣住了，要知道，在饥馑之年，粮食就是生命啊！周瑜被鲁肃的言行深深感动了，两人当下成了朋友。

后来周瑜当上了东吴第二大将军，他牢记着鲁肃的恩德，将他推荐给孙权，鲁肃的人生也由此发生了巨大的变化而取得了成功。

对身处困境的人不仅要同情，还应以实际行动帮助他，使其度过难关。这种雪中送炭、分忧解难的行为最易引起对方的感激之情，也最易获得珍贵的友情。但是我们在给人送人情时也要把握分寸和技巧。

第一，饮足井水者，往往离井而去，所以你应该适度地控制，让他们总是有点渴，以便对你产生依赖感。一旦对你失去依赖心，他们或许就不再对你毕恭毕敬了。因此必须做到"细水长流"。

第二，假使你是上级，手下有一些人，他们都希望能通过你得到一些好处，你应该怎样赐予他们人情呢？你要经常地给他们一点好处，但不可一下子满足他们的全部欲望，否则，对你倾囊施与的恩惠，他们反而并不感恩戴德了。

第三，对别人的恩情过重，会使人感到自卑乃至厌倦你，因为他们一方面感到自己无法偿还这份人情，二来觉得自己无能。

第四，对别人施以小恩小惠时，不要让对方以为你在故意讨好他们。这样一来，你施与的"人情"也就不值钱了。

第五，当对方知道你有较重较麻烦的事要托到他时，你遇事抱佛脚而施与人情也是不值钱的，即使他把你所托之事办下来，下次有事再托时你还要重新送上情分，就像人情买卖一样。倘若你送的人情太小气，抵不住对方所要付出的代价，对方办不了此事，也不会轻易领你这份情，甚至会一口回绝，这时，你又将颜面何在？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

传奇式人物尼桑——信息博弈

先发制人，后发制于人。

——班　固

竞争中能否取得成功，其意义就在于掌握主动。而掌握主动的重要途径之一就是比别人更早更快地获取有利信息。

就此，我们一定要对信息博弈有所掌握。信息博弈认为，在博弈中，除去信息的因素，大家赢的机会均等，此时，谁能提前抓住有利的信息，谁就能稳操胜券。

罗斯柴尔德家族是控制世界黄金市场和欧洲经济命脉200年的大家族，他们极其重视信息和情报。罗斯柴尔德的三儿子尼桑年轻时，在意大利从事棉、毛、烟草、砂糖等商品的买卖，很快便成了大亨。

这位传奇式人物的表现很让人称道，但最让人称奇的是，仅仅在几小时之内，他就在股票交易中赚了几百万英镑。

在1815年6月20日，伦敦证券交易所一早便充满了紧张的气氛。由于尼桑在交易所里是举足轻重的人物，而交易时他又习惯靠着厅里的一根柱子，所以大家都把这根柱子叫作“罗斯柴尔德之柱”。现在，人们都在观望着“罗斯柴尔德之柱”的一举一动。

就在昨天，即6月19日，英国和法国之间进行了关系两国命运的滑铁卢战役。如果英国获胜，毫无疑问英国政府的公债将会暴涨；反之，如果拿破仑获胜的话，必将一落千丈。因此，交易所里的每一位投资者都在焦急地等候着战场的消息，只要能比别人早知道一步，哪怕半小时、十分钟，也可趁机大捞一把。

战事发生在比利时首都布鲁塞尔南方，与伦敦相距非常遥远。因为当时既没有无线电，也没有铁路，除了某些地方使用蒸汽船外，主要靠快马传递信息。而在滑铁卢战役之前的几场战斗中英国均吃了败仗，所以大家对英国获胜抱的希望不大。

这时，尼桑面无表情地靠在“罗斯柴尔德之柱”上，开始卖出英国公债了。“尼桑卖了”的消息马上传遍了交易所。于是，所有的人毫不犹豫地跟进。瞬间英国公债暴跌，尼桑继续面无表情地抛出。

正当公债的价格跌得不能再跌时，尼桑却突然开始大量买进。

交易所里的人给弄糊涂了，这是怎么回事？尼桑玩的什么花样？追随者们方寸大乱，纷纷交头接耳。正在此时，官方宣布了英军大胜的捷报。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

交易所内又是一阵大乱，公债价格持续暴涨，而此时尼桑却悠然自得地靠在柱子上欣赏这乱哄哄的一幕。无论尼桑此时是激动不已也好，或者是陶醉在赢得的胜利喜悦之中也好，总之他发了一笔大财。

表面上看，尼桑似乎在进行一场赌资巨大的赌博，如果英军战败，他岂不是损失一大笔钱？实际上这是一场精心设计好的赚钱游戏。

滑铁卢战役的胜负决定英国公债的行情，这是每一个投机者都十分明白的，所以每一个人都渴望比别人先一步得到官方情报。唯独尼桑例外，他根本没想到依靠官方消息，他有自己的情报网，可以比英国政府更早知道实际情况。

罗斯柴尔德家族遍布西欧各国，他们视信息和情报为家族繁荣的命脉，所以很早就建立了横跨全欧洲的专用情报网，并不惜花大钱购置当时最快最新的设备，从有关商务信息到社会热门话题无一不互通有无，而且情报的准确性和传递速度都超过英国政府的驿站和情报网。正是因为有了这一高效率的情报通讯网，尼桑才能比英国政府抢先一步获得滑铁卢一役的战况。

另外，尼桑的高明之处还在于他得到情报后没有迫不及待地买进，而是利用自己的影响先设一个陷阱，造成一种假象，引起公债暴跌，然后再以最低价购进，只有这样才能大发一笔。这个抢先一步发大财的故事，足以说明提前掌握情报和信息对于博弈的重要性。

电影院之争——斗鸡博弈

虚者实之，实者虚之。

——孙　武

一般人面对敌人或对手时，采取的态度是不屈不挠，咬紧牙关，迎面而上，决不退缩。其实，这往往是不懂斗鸡博弈的愚蠢做法。

斗鸡博弈描述的是两个强者狭路相逢，我们如何能让自己占据优势，力争得到最大收益，确保损失最小呢？有时候，两虎相争必有一伤，所以，此时只要我们把形势看清，该退一步就退一步，僵持不下的斗鸡博弈也就自然化解了。与其硬碰硬，不如采取迂回取胜的策略。

一条街上有两家电影院，分别为华逸影院和福康影院，在顾客资源有限的情况下，两家影院为了争取更多的顾客都使出了浑身解数。华逸影院推出了门票八折优惠，福康影院接着就来了个五折大酬宾。对于顾客来说，同样的情况下当然都愿意去花钱少的影院，于是福康影院生意兴隆，华逸影院门可罗雀。

华逸老板不甘心认输，于是将门票打两折。按照当地消费水平和行业常规，影院门票五折

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以下已经毫无利润可言了，华逸影院打两折的目的是为了把对手彻底挤掉，然后好再进行“价格垄断”，谁知他们刚刚把顾客拉起来，福康影院接着就推出了门票一折优惠，并且每人另送一包瓜子。

这回华逸影院的老板实在没有勇气继续竞争了，因为一包瓜子少说也得1元，这岂不是白看电影，何来利润可言，于是关门认输。

福康影院这时恢复竞争之前的价格，但这个送瓜子的“赔本生意”一直坚持了下来。

半年多的时间过去了，福康影院的老板则发了大财。

为何福康影院做免费送瓜子的赔钱买卖却赚了这么多钱呢？原来影院送瓜子虽然赔钱，但送的瓜子是老板从厂家定做的五香瓜子，看电影的人吃了瓜子后，必然会口渴，于是老板便派人不失时机地卖饮料，饮料和矿泉水的销量大增——放电影赔钱，送瓜子赔钱，但饮料却给老板带来了高额利润。当福康影院和华逸影院这两只“斗鸡”在同一条街上狭路相逢时，福康影院的老板既没有撤退，也没有发动正面进攻，而是采用了示假隐真术，在与华逸影院博弈的过程中，隐藏了其利润点，迂回取胜。

生活中遭遇斗鸡博弈时，有人赢在明处，有的人则像这位影院老板一样采用了示假隐真的博弈策略，让对手认为你是钻进了死胡同，从而放松了警惕。示假隐真实际上蕴涵着斗鸡博弈的大智慧，即用公开的事情来掩盖自己真正的目的，是让“偏点”铺就道路，然后让“热点”隆重登场。

孙子云：“虚者实之，实者虚之。”说的其实也就是示假隐真术。运用此种博弈策略，其宗旨在于：避实就虚，争夺博弈的优势和主动权；造成对方的失误，从而出其不意，获取胜利。

生活在纷繁复杂的社会中，难免会与人发生对立和冲突，与这样那样的对手“狭路相逢”，遭遇这些对手时，我们不能一味秉持“英勇”，而应该调整自己的姿态，找到另外一条前进的道路，避免因为针尖对麦芒而两败俱伤。

卢循之败——均衡博弈

有了光明与黑暗的均衡的节奏，有了儿童的生命的节奏，才显出无穷无极、莫测高深的岁月。

——（法国）罗曼·罗兰

在均衡博弈中，一个优势策略优于任何其他策略；同样，一个劣势策略则劣于任何其他策略。如果你有一个优势策略，你可以选择采用；同样，假如你有一个劣势策略，你应该避免

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

采用。

东晋时，桓玄执掌朝权后，任命卢循为永嘉太守。卢循表面受令，却暗中扩展势力。刘裕平定桓玄之乱后控扼东晋朝政，任命卢循为广州刺史，卢循的姐夫徐道覆为始兴相。

公元410年春，卢循和徐道覆趁刘裕北伐南燕，后方空虚之机，实施北征。他们率军在始兴会合，然后分东西两路北上，进入湘州（今湖南长沙）与江州（今江西九江西南）诸郡，一路势如破竹，声威大震。徐道覆力主东进，卢循犹豫数日才勉强同意，遂自桑落洲（今江西九江东北）进抵淮口（今江苏南京西北秦淮河口），向兵力不过数千的建康逼近。

刘裕闻讯，急忙自北线前线返京，紧锣密鼓地部署防卫行动，来到长江边，刘裕对各位将领说："贼兵如果从新亭直接挺进，那么他们的锋芒就不可阻挡，应该暂且回避一下，是胜是负也就不可推测了。如果他们回到西岸去停泊，就可以一战擒之了。"

徐道覆建议从新亭进军白石，然后烧掉战船登陆，分几路进攻刘裕。卢循打算采取尽可能保险的策略，对徐道覆说："根据敌军的慌乱程度来看，他们自会在几天内崩溃散乱。现在，决定胜负也就是一个早上的事，一味凭侥幸在战场上投机取利，既不一定能战胜敌人，又会损兵折将，不如按兵不动。"

刘裕在城头遥望卢循的部队，最初看见他们向新亭方向移动，刘裕脸色稍变，恐怕卢循发动突然袭击。后来他看见敌军船只回到蔡州停泊下来，马上调动各路军队转移集中，砍伐树木在石头城和秦淮河口等地全部立起栅栏。同时命人尽快整修越城，兴筑查浦、药园、廷尉三座堡垒，派兵在那里把守。结果，卢循兵临建康近两月，兵疲粮乏，被迫于七月初退还浔阳，最后兵败投水自杀。

通过分析我们可以看出，在这场相继行动的战役中，卢循之所以失败，是因为他不应该受到对方状态的影响，一鼓作气，渡过长江，才是他的最优策略。作为进攻的一方，无论对方是已经调集了人马还是没有调来人马，他的策略都可以保证自己的锐气不被挫伤，给对方制造最大的压力。

从上面这个故事中我们可以归纳为一个指导相继行动时的博弈法则：假如你有一个优势策略，请照办，不要考虑你的对手会怎么做。假如你没有一个优势策略，但你的对手有，那么就假定他会采用这个优势策略，相应选择你自己最好的做法。

在已经确立了同时行动的优势策略的前提下，如果运用了相继行动的博弈，在采用优势策略的时候就必须留神。因为策略互动的本质已经改变，优势策略的概念就会完全不同。假如你有一个优势策略，无论你的对手选择怎么做，你按照这个策略做就行。如果你选择相继行动，而你的对手先行，你就应该选择自己的优势策略。这是你对对手每一个行动的最佳对策，也是对对手选择的特定行动的最佳对策。但是，如果你先行，你就不会知道你的对手将会采取什么行动。而对手会观察你的选择，同时做出自己的决定，所以说对手的选择将会受到你的选择的影响。在一些情况下，如果采用优势策略以外的策略，你将会更有效地施加这种影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第四辑

爱情心理学：爱是一切的答案

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第一章·

落花有意，流水有情——恋爱心理

你肩膀上有蜻蜓吗——珍惜

爱情是舍身为人，不是抢夺。

——（波兰）显克微支

在一个非常宁静而美丽的小城，有一对非常恩爱的恋人，他们每天都去海边看日出，晚上去海边送夕阳，每个见过他们的人都向他们投来羡慕的目光。

可是有一天，在一场车祸中，女孩不幸受了重伤陷入了昏迷，她静静地躺在医院的病床上，几天几夜都没有醒过来。白天，男孩就守在床前不停地呼唤毫无知觉的恋人；晚上，他就跑到小城的教堂里向上帝祷告，他已经哭干了眼泪。

一个月过去了，女孩仍然昏睡着，而男孩早已憔悴不堪了，但他仍苦苦地支撑着。终于有一天，上帝被这个痴情的男孩感动了，决定给这个执着的男孩一个惊喜。上帝问他："你愿意用自己的生命作为交换吗?"男孩毫不犹豫地回答："我愿意！"上帝说："那好吧，我可以让你的恋人很快醒过来，但你要答应化作3年的蜻蜓，你愿意吗?"男孩听了，还是坚定地回答道："我愿意！"

天亮了，男孩已经变成了一只漂亮的蜻蜓，他告别了上帝便匆匆地飞到了医院。女孩真的醒了，而且她还在跟身旁的一位医生交谈着什么，可惜他听不到。

几天后，女孩便康复出院了，但是她并不快乐。她四处打听着男孩的下落，但没有人知道男孩究竟去了哪里。女孩整天不停地寻找着，然而早已化身成蜻蜓的男孩却无时无刻不围绕在她身边，只是他不会呼喊，不会拥抱，他只能默默地承受着她的视而不见。夏天过去了，秋天的凉风吹落了树叶，蜻蜓不得不离开这里。于是他最后一次飞落在女孩的肩上。他想用自己的翅膀抚摸她的脸，用细小的嘴来亲吻她的额头，然而他弱小的身体还是不足以被她发现。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

转眼间，春天来了，蜻蜓迫不及待地飞回来寻找自己的恋人。然而，她那熟悉的身影旁站着一个高大而英俊的男人，那一瞬间，蜻蜓几乎要从半空中坠落下来。

蜻蜓伤心极了，在接下来的几天中，它常常会看到那个男人带着自己的恋人在海边看日出，晚上又在海边看日落，而自己除了偶尔能停落在她的肩上以外，什么也做不了。

这一年的夏天特别长，蜻蜓每天痛苦地低飞着，它已经没有勇气接近自己昔日的恋人。她和那男人之间的喃喃细语，他和她快乐的笑声都令他窒息。

第3年的夏天，蜻蜓已不再常常去看望自己的恋人了。她的肩被这个男人轻拥着，脸被他轻轻地吻着，根本没有时间去留意一只伤心的蜻蜓，更没有心情去怀念过去。

上帝约定的3年期限很快就要到了。就在最后一天，蜻蜓昔日的恋人跟那个男人举行了婚礼。

蜻蜓悄悄地飞进教堂，落在上帝的肩膀上，它听到下面的恋人对上帝发誓说："我愿意！"它看着那个男人把戒指戴到昔日恋人的手上，然后看着他们甜蜜地亲吻着。蜻蜓流下了伤心的泪水。

上帝叹息着："你后悔了吗？"蜻蜓擦干了眼泪："没有！"上帝又带着一丝愉悦说："那么，明天你就可以变回你自己了。"蜻蜓摇了摇头："就让我做一辈子蜻蜓吧……"

这世间美好的东西实在数不过来了，我们总是希望得到太多，让尽可能多的东西为自己所拥有。

人生如白驹过隙一样短暂，生命在拥有和失去之间不经意地流干了。如果你失去了太阳，你还有星光的照耀；失去了金钱，还会得到友情；当生命也离开你的时候，你拥有了大地的亲吻。有些缘分是注定要失去的，有些缘分是永远不会有好结果的。爱一个人不一定要拥有，但拥有一个人就一定要好好去爱他。

活了一百万次的猫——牵挂

爱情是生命的火焰，没有它，一切变成黑暗。

——（法国）罗曼·罗兰

日本著名绘本作家佐野洋子在她的书里讲述了这样一个故事：

有一只活了一百万次的猫，它死了一百万次，也活了一百万次。但猫一直不喜欢任何人。

有一次，猫是国王的猫。国王很喜欢猫，他命人做了一个美丽的篮子，把猫放在里面。每次国王打仗都把猫带在身边。不过猫很不快乐，有一次在打仗时猫死于乱战，国王抱着猫哭得

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

好伤心、好伤心，但是猫没有哭，猫不喜欢国王。

有一次，猫是渔夫的猫。渔夫很喜欢猫，每次渔夫出海补鱼，都会带着猫，不过猫很不快乐。有一次在打鱼时，猫掉进海里，渔夫赶紧拿网子把猫捞起来，不过猫已经死了。渔夫抱着它哭得好伤心、好伤心，但是猫并没有哭，猫不喜欢渔夫。

有一次，猫是马戏团的猫。马戏团的魔术师喜欢表演一样魔术，就是把猫放在箱子里，把箱子和猫一起切开，然后再把箱子合起来，而猫又变回一只活蹦乱跳的猫，不过猫很不快乐。有一次魔术师在表演这个魔术时，不小心将猫真的切成了两半，猫死了。魔术师抱着切成了两半的猫，哭得好伤心、好伤心，不过猫并没有哭，猫不喜欢马戏团。

有一次，猫是老婆婆的猫。猫很不快乐，因为老婆婆喜欢静静地抱着猫，坐在窗前看着行人来来往往，就这样过了一天又一天、一年又一年。有一次，猫在老婆婆的怀里一动也不动，猫又死了，老婆婆抱着猫哭得好伤心、好伤心，但是猫并没有哭，猫不喜欢老婆婆。

有一次，猫不是任何人的猫，猫是一只野猫，猫很快乐，每天猫有吃不完的鱼，每天都有母猫送鱼来给它吃。它的身旁总是围了一群美丽的母猫，不过猫并不喜欢它们。猫每次都骄傲地说："我可是一只活过一百万次的猫喔!"

有一天，猫遇到了一只白猫，白猫看都不看猫一眼，猫很生气地走到白猫面前对白猫说："我可是一只活过一百万次的猫喔!"

白猫只是轻轻地"哼"了一声，就把头转开了。之后，猫每次遇到白猫，都会故意走到它面前说："我可是一只活过一百万次的猫喔!"而白猫每次也都只是轻轻地'哼'了一声，就把头转开。

猫变得很不快乐。一天，猫又遇到白猫，刚开始，猫在白猫身边独自玩耍，后来渐渐地走到白猫身边，轻轻地问了一句话："我们在一起好吗?"

这一次，白猫轻轻地点了点头"嗯"了一声。猫好高兴、好高兴，它们每天都在一起，白猫生了好多小猫，猫很用心地照顾小猫们，小猫长大了，一个个离开了。

猫很骄傲，因为猫知道：小猫们是一只活过一百万次的猫的小孩!

白猫老了，猫很细心地照顾着白猫，每天猫都抱着白猫说故事给白猫听，直到睡着。

一天，白猫在猫的怀里一动也不动了，白猫死了。猫抱着白猫哭了，一直哭、一直哭、一直哭，直到有一天，猫不哭了，猫再也不动了。它和白猫一起死了，再也没有活过来。

没有情感地活了一百万次，并不如有爱地活上一辈子；无法体会生命地活了一百万次，更是不如用生命付出爱的一辈子。

在每个人的生命里，或多或少都会有一些让人深刻体验的事情，让人庆幸此时此刻活在这世界上，让人很清楚地了解活着的美好。假如你觉得此生你已经足够了，那你就错了！生命中还有更深刻的体验等着你，那就是付出你的爱，若你觉得没有，那可能是你还没遇到让你不可思议的白猫而已。

恋爱有一种最为显著的后果，那就是情人双方在相遇前各自生活中发生的一切随之荡然无

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

存。这一点毫不奇怪，自他们发现了对方之后，他们便诞生了新我。于是，他们开始了新的历史。从此之后，他们共同生活中的每一件事将载入史册。不管何时回顾往事，总会出现这样的话："我做那件事时你正在干什么。"对于他们而言，彼此之间如果没有某种神秘的、无从知晓的联系，两人是不可能共同生活在同一世界上的。

如果你够幸运的话，在你一生当中，你会碰到几个人握有可以打开你内心仓库的钥匙。但很多人终其一生，内心的仓库却始终未曾被开启。其实很多人都不知道，钥匙就在自己手上。

猫虽然活了一百万次，却从没有真正地活过，猫一直被人捧在手掌心中，一直被人疼爱着，但它一点都不开心，直到它开始去爱，开始去体验人生，有了家庭、有了爱人、有了小孩，开始付出它的爱。

心中有了牵挂，即使是负荷却也是最甜蜜的负荷，这样才能甘心地过完一生，安详地死去。当然，如果我们一直爱着，那就没有完全死去，因为爱的行动已将我们自己的一部分融入了被爱的人或物之中。

两棵树的守望——相守

爱不贵亲爱，而贵长久。

——（英国）海伍德

一粒树种被埋在瓦罐下已有些时日了，在昏昏沉沉中，她忽然听到一声很轻微的爆裂声，她一下子被同类的这种声音鼓舞了，开始没日没夜地试着冲出黑暗。

她的努力没有白费，在这个春天即将结束的时候，她终于咬破了瓦罐的一丝缝隙，顶出了一片嫩黄的叶子。

好不容易探出头来的她还没来得及站稳脚跟，就开始迫不及待地寻找先她破土的那粒种子。她发现他就在离她不远的院子里，已有半米多高了，而自己却被压在一堵高墙下。

为了往上长，她拼命地吮吸着阳光和雨露，不管雷雨大作还是狂风肆虐，她都挺直腰杆努力向上。尽管瓦罐刺破了她的脚掌，墙壁划伤了她的肌肤，她都心无旁骛，甚至拒绝了一棵向日葵的献媚，一株剑兰的示爱。

冬天到来的时候，她终于长到半米高了，但他早已越过墙头，任她怎么努力也够不着他一根细微的枝条。

这个冬天似乎特别漫长，她常常在朔风中抖动着细细的枝条向他招手。他却根本没有发现她对他的仰慕。既然牵不到他的手，那就缠绕住他的根须吧。于是，她竭尽全力将根须向他的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

方向爬去，全然不顾瓦片的锋利和墙壁的挤压。当春天到来的时候，她细小的根须终于接触到了他的根须。

一股轻轻切切的缠绕终于使他注意到了她的存在，他这才发现她和她满身的伤痕。他把自己有力的根须小心地从那些伤口绕过去，再将她密密地包裹起来。

春去春又来，他的枝叶已覆盖了半个院子，他已能傲视整个院子里所有的花草树木了。望着他伟岸挺拔的身躯，再看看自己尚显弱小的身躯，似乎永远也无法达到和他并肩的高度。她有些灰心也有些胆怯了。他仿佛看穿了她的心事，根须更有力地攀紧她。她被他有力的筋骨提携着，一点一点地变高变粗。现在，她也能越过高高的墙头，和他一起倾听微风的呢喃，细数天上的白云了。

那是一个狂风大作的深夜，风狞笑着一次次向她发起进攻，每一次摇动都会使她的肌肤和石墙摩擦并留下道道伤痕，根部更是撕裂般的疼痛。为了减轻她的痛苦，他的身子尽量向她倾斜，像老鹰保护自己的雏儿一样把所有的枝条伸展开，全力遮住向她席卷而来的风暴，他的条条根须像一根根细小的绷带，将她密密麻麻地缠绕起来。数不清的根须你缠我，我绕你，已分不清谁是谁。在暴风雨面前，他们已融为一体。

斗转星移。一个月华如水的秋夜，她感到自己的身体鼓胀得有些莫名其妙。继而，她抑制不住内心的狂跳而颤抖了：等待了多年的那个心愿终于就要实现了！纷纷扬扬的米粒般的花苞铺天盖地洒满了她的树冠。

第二天，整座院子飘满了优雅的清香，他一下子被这少有的奇香唤醒了，他要叫醒她，和她一块分享这份美好。但是他呆住了：她正以前所未有的美丽向他微笑，她身上的每一朵细小的花瓣里都灌满了这醉人的甜香。

他默默地注视着她，为她的美丽，为她的绽放而感动。只有他知道，为了这一天，她付出了多大的痛苦和代价，那些斑斑驳驳的伤痕就是最好的证明。

天大亮的时候，一些人推倒了院墙，比比划划地来到他们跟前："这棵桂树的花可真香啊，就留下吧，把白杨刨了。"

随着镐头的深入，他们缠绵交错的根须展露在人们面前，任人们怎么分都分不开。"真是奇怪，两棵树的根怎么也分不开。"他们不知道，为了能彼此拥有，它们所经历的种种努力。每一镐下去，都是在挖彼此的心呀！

在白杨倒下的一刹那，所有的桂花纷纷坠地，洋洋洒洒地仿佛下了一场桂花雨。过了没几天，人们发现：桂树死了，倾斜着倒在白杨残余的树干上……

人生最能感天动地的，非坚贞不渝的生死恋莫属。两棵树自始至终都没有说什么，没有挂在嘴上的所谓的缠绵情话，但它们根相缠，心相通，相爱至诚，相濡以沫，最终，它们都为爱献出了一切，甚至生命。

真正的爱只有相守相望，不存在生离死别。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他和鱼——被爱

要得到别人的爱，就必须要有值得爱的地方。

——（古罗马）奥维德

故事一：

他，一个普通的男人，一个幸福的男人，一个可以享受一个女人真正的爱的男人。

他每天能够接到她的电话。他每周能够收到祝福的卡片。他每两周可以收到她的小礼品。他每个月能够得到这个月的财务报告。他每年可以收到她亲手做的生日礼物。他的家人每逢节日可以收到她的亲切问候。

他在和她吵架之后，她仍然能够在聚会上说："我很感谢他所给我带来的……"

后来他在和她分手之后，她仍然能够对他说，其实我们还是可以在一起的。

故事二：

鱼对水说：你看不见我的眼泪，因为我在水中。

水对鱼说：我能感觉到你的眼泪，因为你在我心中。

鱼对水说：我永远不会离开你，因为离开你，我无法生存。

水对鱼说：我知道，可是如果你的心不在呢？

鱼对水说：我很寂寞，因为我只能待在水中。

水对鱼说：我知道，因为我的心里装着你的寂寞。

鱼对水说：如果没有鱼，那水里还会剩下什么？

水对鱼说：如果没有你，那又怎么会有我？

鱼对水说：一辈子不能出去看看外面的世界，是我最大的遗憾。

水对鱼说：一辈子不能打消你的这个念头，是我最大的失败。

鱼对水说：在你的一生中，我是第几条鱼？

水对鱼说：你不是在水中的第一条鱼，却是在我心中的第一条。

鱼对水说：你相信一见钟情吗？

水对鱼说：当我意识到你是鱼的那一刻，就知道你会游到我的心里。

我们总会觉得被爱的人是幸福的，就像故事里的他和鱼。是的，被爱的人很幸福。有人说，被爱是一种奢侈的幸福，奢侈得让人羡慕，让人嫉妒。

但是我们有没有想过，其实爱着那个男人的女人和爱着鱼的水也很幸福，虽然在别人眼里

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

看来，他们牺牲了很多。爱与被爱就是如此，被人爱是幸福的，但是懂得爱人也是幸福的，不懂得爱人的人不会珍惜别人的爱，也不会感觉到被爱的幸福。

所以，不管是爱还是被爱，我们都应该珍惜对方的感情，那对我们来说是一笔无价的财富。

半碗粥的爱情——一见钟情

一见钟情是唯一真正的爱情，稍有犹豫就不是真爱了。

——（英国）赞格威尔

一天，一个男孩对一个女孩说："如果我只有一碗粥，我会把一半给我的母亲，另一半给你。"

小女孩喜欢上了小男孩。那一年他12岁，她10岁。

过了10年，有一天，他们村子被洪水淹没了，他不停地救人，有老人、孩子，有认识的、不认识的，唯独没有亲自去救她。

当她被别人救出后，有人问他："你既然喜欢她，为什么不救她？"

他轻轻地说："正是因为我爱她，我才先去救别人。她死了，我也不会独活。"

他们在那一年结了婚。他22岁，她20岁。

后来，全国闹饥荒，他们同样穷得揭不开锅，最后只剩下一点点面了，做了一碗汤面。

他舍不得吃，让她吃；她舍不得吃，让他吃，3天后，那碗汤面发霉了。当时，他42岁，她40岁。

因为祖父曾是地主，他受到了批斗。在那段年月里，"组织上"让她"划清界限、分清是非"。

她说："我不知道谁是人民内部的敌人，但是我知道，他是好人，他爱我，我也爱他，这就足够了！"

于是，她陪着他挨批、挂牌游行，夫妻二人在苦难的岁月里接受了相同的命运！那一年，他52岁，她50岁。

许多年过去了。这时他们来到了城里，每天早上乘公共汽车去市中心的公园，当一个青年人给他们让座时，他们都不愿自己坐下而让对方站着。

于是两人靠在一起手里抓着扶手，脸上都带着满足的微笑，车上的人竟不由自主地全都站了起来。那一年，他72岁，她70岁。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

她说："10 年后如果我们都已死了，我一定变成他，他一定变成我，然后他再来喝我送他的半碗粥！"

70 年的风尘岁月，这就是爱情。

当我们追问爱情是什么的时候，也许我们会想到一见钟情，会想到公主王子的浪漫邂逅，想到轰轰烈烈地爱得死去活来，其实，爱情有时候就是这样简单。但又有谁能说围绕着半碗粥的这 70 年的感情简单呢？

生活的蜜意，有时候就只是一个眼神，一句话而已。在我们的生活里，很多人价值观发生了变化，他们觉得只有找到一个大款，把自己嫁掉，才能够维系生活的浮华，也能满足自己的虚荣心。但是那些大款虽然外头风光，却未必适合你我。毕竟"树大招风"，女人还是应从自身出发，放弃一时的显耀，找到适合自己的幸福。

就像高跟鞋，看起来闪亮无比，穿在脚上用于远行却实在不是一件快乐的事。婚姻也是这样，不求浮华但求适合，36 码的脚不能穿 35 码的鞋，爬山的脚不该穿时髦的高跟鞋。无论如何，什么样的脚配什么样的鞋，什么样的女人配什么样的男人，如果女人想嫁个优秀的好男人，为自己找个一生的依靠，请别忘记，男人也会"精挑细选"，再三斟酌，直到碰到了自己想要的那一位，才会安安心心地走进婚姻的殿堂。

谨慎你的婚姻，同时也要用心地经营，幸福总是来之不易的，但是只要时时能为对方着想，以一颗感恩的心面对生活，你一定会是这世上最幸福的人。

女孩生命中的三个男人——伪爱

爱情不是花荫下的甜言，不是桃花源中的蜜语，不是轻绵的眼泪，更不是死硬的强迫，爱情是建立在共同语言基础上的。

——（英国）莎士比亚

一个女孩爱上一个男孩，她迷恋他那种满不在乎的神情，还有淳厚又带着磁性的男低音，她觉得他与众不同。男孩也迷恋她，说她身上有着都市女孩少有的清纯。他们恋爱了。有一天，女孩病了，她给他打电话，想让他去看她，但他说，他要去一个聚会，感冒不要紧，休息休息就好了。又有一次，女孩被雨堵在路上，让他去接，他说他有事走不开，让她等等，女孩在雨中等了两个小时。

后来女孩和男孩分手了，不是因为这些小事，是因为男孩又喜欢上了别的女孩。女孩很伤心，但又没有办法挽回男孩的爱。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不久，女孩遇上了一个比她大5岁的男人，他经常给她打电话，见了面却寡言少语。他没有对女孩表白过什么，只发过一封用玫瑰图案衬底的样式漂亮的E—mail（电子邮件），写了一句："我每时每刻都感受到你的呼吸。"女孩想他爱上了自己。

有一天，他又给女孩打电话，女孩说胃不舒服，要去医院。他立刻说我陪你去。女孩说不用，不严重。他没再说什么，女孩到医院的时候却发现他正等在挂号处。又有一次，女孩喝醉了，给他打电话，他放下电话，连夜开了几十公里的车去接她。他一点也没有责怪她，只是说："喝醉了多难受，以后别这样。"女孩看到他的眼里满是关切。

可是女孩始终没有爱上这个男人，他很无奈，他说："本来我以为我可以照顾你，现在我们只好做朋友了，如果你需要帮助，就告诉我，我一定会来的。"女孩看着他离去，想起她的初恋男友，明白了眼前这个男人才是真正爱她的。她读懂了他对她的感情里那种深切的怜惜。

女孩在快30岁的时候认识了一个建筑师，他们相遇的感觉好像孤独者找到了陪伴者。他们在一起时，他总是用一种专注的眼神看着她，她有不顺心的事，他就想各种方法让她高兴，他做那一切的理由只是"我想让你开心"。她有一点咳嗽，他就天天叮嘱她吃药；她出门时他总是说你要小心。所有的事都很平凡，但所有的事都在表明他对她的怜爱。

女孩也喜欢他，但不清楚自己是不是真的爱他。直到有一天，他对她讲述以前失恋的创痛，告诉她，他这些年是如何在孤独中挣扎。他把头埋在她怀里，像一个孩子。女孩抱着他，一瞬间涌上无限的怜惜，她想她一定要对他好，再不让他感到孤独。后来女孩回想那一刻，承认那是她的爱情时刻，她从没有对一个男人有如此的怜惜，包括对她的初恋男友。

女孩和建筑师的爱情就在相互的怜惜中日益深厚，因为怜惜，他们彼此所做的一切都是为了让对方感到幸福和快乐；因为怜惜，他们不愿做一点儿伤害对方的事。他们从怜惜里生长的爱情足以让他们觉得彼此不可或缺，将相互爱怜着共度一生。

女孩经过了很多年，才弄清楚什么是真正可信赖而又牢固持久的爱情。从前她把迷恋当成爱情，那是很多人在犯着的一个错误。迷恋也许只是爱情的初级阶段，或者仅仅是爱的萌芽。迷恋的同时，如果不能滋生出怜惜的情感，爱情就会迅速消失，因为迷恋消失的速度真的太快了。

也许我们会像那个女孩子一样，要经历很多感情的波折，要走漫长的岁月，才能最终明白我们真正该留住的、该珍视的是什么样的爱情。我们不一定有女孩那样的幸福，我们可能早已经错过那种深藏着怜惜却被我们忽略的情感。所以，在年轻的时候，在有最多的机会遭遇感情碰撞的时候，仔细去辨别一下那些感情的成分，看看里面到底有多少属于怜惜，那应该是爱情的试金石，可以帮我们留住真爱，淘汰伪爱。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第二章·

爱情的可控与失控——爱情路上

不言中的遗憾——承诺

哪里有没有爱情的婚姻，哪里就有不结婚的爱情。

——（美国）富兰克林

当爱情来临的时候要尽量给爱一个坚实而有力的承诺，这是恋人最渴望的礼物。承诺虽然犹如镜中花、水中月，但它能为你的真爱注入一股生机与活力。

有位名叫小雅的女孩，聪慧美丽，她带着青山绿水赋予她的灵性，人也长得灵秀婀娜，如出水芙蓉般清纯可人。她从小就有个愿望，就是走出大山实现自己美丽的梦幻。然而青春萌动的时候，她爱上了一个叫山的男生。山是她的同学，他们学习一样用功，他们志向相同：考上理想的大学，实现自己的夙愿。

她努力克制自己如山洪般奔涌的情感，但最后把持不住内心涌动的情感，还是向山表明了自己的爱意。这个大男生没有拒绝她，因为他也对她倾慕已久，他们很自然地相爱了，像所有相恋的男女一样，他们亲密无间。

但无论如何这也是早恋，虽然学校禁止早恋，但也睁一只眼闭一只眼。山是班长，在同学们中间有着很高的威望，而且他成绩优异，最主要的是他拥有小雅这么可爱美丽的姑娘，同学们对他很是羡慕。

山也因此而深感自豪，很多对小雅有好感的男同学也只有遗憾的分了。

他们互相学习、互相激励，并没有因为相恋而荒废了学习，相反，倒成了他们相互激励的主要动力。他们是那么的倾慕对方，渴望通过努力能够给对方一个真实幸福的未来，他们努力着，幸福并快乐着。

小雅的成绩也提高很快，好朋友们都羡慕地称他们是比翼双飞。他们盼望着好日子快一点

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到来，能和心爱的人长相厮守，但他们的内心也充满了恐惧，害怕高考失败，害怕美丽的梦会破灭，所以他们学习一直很努力。

然而，造化弄人。小雅被北京的一所名校录取了，而山只考上了省重点的一所大学。从那一刻起，山就意识到他将永远失去小雅，这个忠诚可爱的姑娘却无论如何也不曾想到这个深爱自己的男子正一步步离她而去。

虽身在北京的重点大学，但她的校园生活一点都不精彩，她每天除了教室、阅览室就是宿舍，没有了爱人的身影，她的大学生活过得很是乏味。

她将这种单调和苦楚埋藏在内心深处，而在给山的信中却热情洋溢。然而她越是把生活描摹得快乐丰富越令山担心，他担心多愁善感的小雅会爱上别的男子，这种担心一直折磨着山的灵魂。

他多么渴望小雅能给他一个承诺，告诉他毕业后一定会回到他的身边来，然而小雅没有给他承诺，她只想用自己的行动来表达自己的忠贞，可是……

那一年的冬天，雪下得特别大，小雅回家过年时没有见到山，山躲开她去了学校。一向热情主动的山忽然之间变得如此冷漠，这让小雅难以接受，她不惜放弃自己的矜持，等待心爱的人回心转意。然而，山没有回头，他回避了小雅对他的思念，选择了放弃。

不言分手的爱情苦煞人，小雅在对山的等待中消耗了自己的青春。很多男生向她献殷勤，她都断然拒绝了，她固执地认为山一定会回心转意，因为她一直坚信他们纯真的爱情。

但她等到毕业也没有等到心爱的人的消息，她决定千里迢迢去他所在的学校找他，他不许。小雅的心冷到了极点，她与山就在不言中分了手，他们的感情就在没有相见的情形之下做了遗憾的终结。

这是一个真实而凄美的爱情故事，主人公小雅在总结自己的惨烈爱情时说，是因为没有给山一个承诺，让他把握不住这种真实，才致使他选择了放弃。显然，这也是情理之中的事情。

在古希腊传说中，情侣都将戒指套在对方的无名指上，因为他们相信那儿有一根血管直通心脏。所以戒指的意思就是用心承诺！但是人世间有多少爱能生死白头，又有多少的情可以天长地久？所以你选择共度一生的未必是你最爱的，你最爱的未必能和你共度一生。

多少的有情人走不进彼此的今生，只能苦苦地相约于来世；而多少的男男女女走过爱情走进婚姻却不会再珍惜彼此的付出。所以记得珍惜你爱的人，把每一个平淡的今天当成是彼此相依的最后一刻，好好握紧爱人的手，即使她容颜已老，即使他满面沧桑，那也是你记忆中永恒的温馨。

当爱情的幸运之神来临之时，要尽量给爱一个坚实而有力的承诺，这是恋人最渴望的礼物。承诺虽然犹如镜中花、水中月，但它能给你的真实注入一股生机与活力。而且，别忘了守住对他的承诺，别忘了牵住她的手，一生一世一辈子……

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

晨曦曾经那么美好——怀念

突如其来的爱情却需要最长久的时间才能治愈。

——（法国）拉布吕耶尔

第一次见她，大约是4年前吧，听见门上有钥匙在哗啦哗啦地响，有些惊诧，以为大白天来了胆肥的蠢贼，猛地开了门，正要呵斥，却见门外的那个女孩，比自己还惊诧，大大地张着嘴巴，讷讷道："你是谁？为什么住在这里？"因为紧张，她的鼻子上渗出了细密的汗，细长的眼睛瞪得很大，像是受惊的考拉。他有些不忍，便笑了笑："这是我家，我不住这里住哪里？"

她"啊"了一声，掏出一张纸仔细看，问："这里不是某某路某号某单元某室吗？"

他哑然失笑，抬手指了指对门。

她的脸一下子红到了耳郭，连连说着对不起，转过去开对面的门。

他望着她纤薄的背影笑了笑，回家，关门。

这栋楼是20世纪80年代初期建的，隔音不是很好，他能听见她欢快地哼着小曲拖地，还能听见她小心翼翼地挪动家具……

他微微地笑着，想这是个快乐的女孩子呢，甚至还有点无耻地想，如果她再漂亮点，说不准他会寻个借口搭讪追她呢！

旋尔，觉得自己实在有点刻薄，讪讪自嘲着，睡了。

他们偶尔会在楼道里相遇，点头笑笑而已，没有话。周末，他们还会在楼台的共用阳台上相遇，她去晾洗好的衣服，他看他的英文书，她看他的眼神里有满满的敬慕。

渐渐地，就熟了，孤男寡女的两个年轻人时常搅在一起烧饭吃，面对面坐了，她托着下巴看他，顽皮地说："慢点吃，别把舌头也吞下去。"每到周末，她常常以要开洗衣机为借口，讨去他穿脏的衣服，洗好晾在阳台上。他一抬头，就能看见自己的衣衫和她的一并舒展在暖意洋洋的阳光里。

在一起时，他们聊各自的学生时代，他说那些在湿漉漉的弄堂里混迹的童年，也会听她有些忧伤地说干旱少雨的北方乡下，早晨，一盆水洗全家人的脸，说这些的时候她的眼眸盈盈繁荣潋滟着，让人心下怦然。

他不忍她感伤，就打趣说她这么贤良，不知会被哪个走运的小子娶回去。她就红了脸，埋着头，一根一根地摆弄着自己的手指。

他突然意识到，她待自己这样好，是不是在暗恋自己呢？这么想着，就偷眼看她，看着看

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

着，心就悄悄地退了一步又一步，她像沙滩上一粒普通得不能再普通的沙子，太不出众了，而他，像所有好高骛远的年轻男子一样，希望自己的女友美到惊艳。

他开始刻意地回避她，虽然做得很是委婉，她还是感觉到了，于是她不再轻易敲他的门。在阳台上遇见了，也只是礼节性地笑一下，晾好衣衫，转回屋去。

第二年冬天，他有了漂亮的女友，和女友嬉闹时，他会突然竖起食指，说："小声点，墙壁不隔音的。"不知为什么，他有点郁郁，总觉得哪里不对劲，生怕他们的笑声会变成穿墙而过的利刃。他不想伤害她。

有时，他和女友会在楼梯上遇到她，她总是埋头匆匆地上或下，像个胆小的孩子，他就觉得有莫名的难受在心里拱啊拱啊的，像欠了她什么永远无法偿还似的。女友似乎看出了什么，却也不问，只是打着婚期将近的幌子，催促他买房搬家。

次年秋，他搬进新家，把旧房租了出去。以为这样就会忘记她眼里的忧伤，却没有，一些夜里，他会突然醒来，想起她满眼含笑看他吃饭的样子，想起她在阳台上边唱边晒衣服的样子。

他竭力让自己和女友兢兢业业地恋爱来忘记这一切，却不成，常常是女友正和他说着婚事呢，他的目光就像电力不足的灯泡缓缓暗下去，觉得自己不是在选择爱情，而是在满足自己被人羡慕的虚荣。感情是件多么私人的事，为什么要去顾及大众的审美标准呢？娶位美妻营养了眼球，可大众又不能替他承受生活的不如意。

他的心就隐隐地疼了起来。

到底，他还是没能娶回那位能满足他虚荣的漂亮女友，阴错阳差地散了，踪迹皆无。

一个人的郁郁寡欢里，他去过几次老房，借口要装修，让房客退了租，闲来没事他在老房子里转悠。

有时候他会站在阳台上，望着通往她房间的门，怅怅地想，两年了，或许她搬走了吧？亦或许她恋爱了甚至结婚了吧？再或许，她已不记得有这样一个人走进过她的生活……

在爱情上，人总是这样，最美好的永远是得不到的和已失去的。

他又去老房子多次，阴错阳差似的，一直未能再遇她，他假装无意似的问过邻居，知道她没搬走。

他想给她打电话，借口问她近来可好，再度与她搭上联络，却发现自己竟没向她要过电话号码。

索性，在周末宿在老房，夜里，大大地睁着眼，聆听隔壁的声息。很晚了，才听见楼梯上的脚步声，渐行渐近地来了，他在黑暗中张着大大的嘴巴，无声地笑。

挨到次日早晨，他像无事人一样伸着懒腰上了阳台，连见了她的第一声招呼该怎么打都设计了千万遍了。

终于还是枉费了心机。

那个在清晨里打开通往阳台门的人不是她，而是一位俊朗的男孩，四目相遇，都愣了。他

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

尴尬地指指自己的房子，说："隔壁邻居。"

他们相互握了手，在露台上做着晨操。

晨曦那么好，他的心却一片雾蒙蒙的，连一丝光线都看不到。

等她探头到阳台招呼男孩吃早餐时，一眼见了他，目光落到他脸上，像被烫了一样跳起来。很快，她就镇定了，说："是你啊，是不是回来请我们去吃喜酒啊？"

一下子，他就怔在了那里，在她从容淡定的目光里，他看到了一丝小心翼翼的躲闪，他笑了："到时候肯定会的。"

除了苍凉和遗憾，他没有怪她。那么好的女子已被他的年少无知辜负过了，他有什么理由和资格让她等在原地？他终于明白，那些时过境迁后的回头，大多成了打扰，一点也不诗意，更不美好。还是一个人默默地怀念最好。

有爱情的日子过得总是特别快，尽管我们从头到尾都不曾把"爱"这个字提出。喜欢的东西不一定都能拥有，而所有的回忆有一天都会变得模糊。有一天，我们会在某个地方静静地回忆着自己逝去已久的爱情，回忆着自己曾经那么深爱过的对方。脑海里残留的只是一个个让自己时而傻笑时而流泪的片段。最初的爱情早已不再继续，最爱的那个人早已不再联系很久。经历了很多事，整个人也有了很大变化，就连当初对爱情的那种执着，此时也不再坚持，开始学会了随遇而安，学会了放弃舍得。

其实，每个人的一生都会有一段最值得自己回忆的爱情，不管以后我们将要怎样平淡而又现实地活着，一想起这段爱情，心底都会泛起一阵涟漪，幸福也好，酸楚也罢，回忆爱情至少可以让我们的心不再麻木！

剩下食物都给他——得不到

伴着眼泪的爱情是最动人的。

——（英国）司各特

寒冷的二月，山中茫茫的雪地上，一男一女艰难地移动着。他们都是户外运动的爱好者，相约进山看雪，途中意外碰到暴风雪，迷了路。女人很喜欢男人，他们之间没有表白过，因为之前女人仅仅是从男人的眼神中捕捉到喜欢的信息，但是不确定。他们两个都是骄傲而怕受伤的人，因为不确定，所以不表白。

大雪中，他们手拉着手，说着鼓励的话，在及膝的雪中艰难地前进，不停地走着，常常走不了几步就会摔倒，衣服已经湿透了，被冷风一吹，两个人都冻得嘴唇青紫。虽然体力消耗很

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

大，但女人仍然边走边笑，男人看着女人轻松不少。尽管都在微笑，但是他们知道死神正一步步向他们逼近。已经三天了，周围仍然是一望无际的雪地，体力已经透支，最糟糕的是食物也越来越少了。为了生存，他们把所有的食物都集中到了女人的背包里，由女人好好规划，控制每天的食量。更不幸的事情发生了，由于雪太深，在路过一片树林时，女人掉进雪洞里扭伤了脚，整个腿肿了起来，每走一步都要忍着剧痛。男人已经极度疲惫了，没可能背上女人前进，而且，女人也拒绝男人背她，因为她很清楚，这样的话，他们会一起死在山上。

斟酌再三，只能由男人独自前行，找到出山的路，寻求救援。男人为女人支好了帐篷，安顿好她。他们整理了彼此的背包，女人告诉男人“还剩下八块压缩饼干，咱们一人四块”，随后说，“你出去帮我烧点水好吗”。男人烧好水送进帐篷来，女人说饼干分好了，装在两个包的头包里，男人摸了摸两个背包的头包，凭感觉，的确是一样多。他拉着女人的手，说：“等着我，我尽快回来。”

直到这时，他们仍然没有向对方表达自己的爱恋。他们都是理智的人，在这种情况下，可能一分手就是永别，如果表白之日就是永别之日未免太过残忍。男人根本不知道自己能不能走出去，如果他们中只有一人能生存，那何必让对方用一生的时间去忘记一个逝去的爱人呢？记得一个普通的朋友就足够了。女人无限依恋地看着男人说：“我等你，我知道你能走出去。”男人站起身，替女人盖好睡袋，转身走出帐篷消失在茫茫白雪中。

每走一段路，男人都留下记号，他一心想找到救援，回去接女人，饿了，啃一口饼干，渴了，吃两口雪。男人的速度越来越慢，他提醒自己不能停，只要停下就意味着死亡，那女人也就没救了，他努力坚持，告诉自己一定要出去。终于，男人耗尽了最后一丝气力，倒下，失去知觉前，他依然想着，女人的食物还够吗？还能撑住吗？

男人醒来，发现自己躺在救援队的帐篷里。朋友发现他们没有按时出山，救援队已经进山搜救很久了。其实救援队一开始并没有发现男人，他们先找到女人，然后顺着男人留下的记号，找到奄奄一息的男人。

男人的体温渐渐恢复，他问：“她呢？”大家不语。他突然发现，救援队的成员眼角都隐隐泛着泪光。男人一呆：“告诉我，她呢？”边说边挣扎着要出去找她。救援队长用颤抖的声音说：“别找了，她不在了，我们发现她的时候，已经去了，可能是出去融雪烧水，没力气回到帐篷，冻死了……”

三年后，男人结婚了，新娘是一个和女人一样喜欢户外运动、喜欢笑的可爱女孩。女人走后，这个女孩陪男人走过了最难过的日子，男人逐渐快乐起来，两个人走到了一起。有时，他们也会一起惋惜女人的逝去，也更珍惜现在的感情。

救援队长参加了他们的婚礼。婚礼后，队长来到女人的墓地，遗像上的女人笑容依旧美丽。队长对女人说：“你放心吧，他结婚了，很幸福。”

队长掩面流泪，其实，当年队长说谎了。女人并不是冻死的，救援队发现她的时候，她平静地躺在帐篷里，睡袋盖得很好，男人替她盖好的，她舍不得动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

女人是饿死的，打开她行囊的头包，只有几块平平的小石板，根本没有什么压缩饼干。剩下的压缩饼干，不是八块，只有四块而已。女人，把剩下的所有食物都留给了男人。

队长发现女人的时候，她早已经僵硬的手中紧紧攥着一张小纸条："我肯定撑不到他回来了，别告诉他，他该有自己的生活。"

有人说，得不到的爱情最动人。书中最精彩的爱是什么？中国的梁山伯与祝英台，外国的罗密欧与朱丽叶，他们都没有得到爱，却有了最美丽的故事。

所以，只要爱过，那么即便无法拥有也无怨无悔了。

还君明珠——爱逝

爱情是女人一生的历史，而只是男人一生中的一段插曲。

——（法国）史达尔

他几乎是她的仰慕者，从学生时代就看她的文章。她的行云流水的文字穿透时空，丰盈着他年轻的岁月，让他对生活充满着美丽的激情。他一直以为她是白发苍苍之人，因此那种爱慕只是单纯的爱慕。

一次机缘巧合的机会，俩人相遇，那时他才知道她也不过是他那般的年龄，红颜焕发青春飞扬，他像喝了迷魂药般迷上她。

他几乎没有学历，但他事业的成功让所有人刮目。她也为他的成功而欣喜。他对她的表达方式是送花、送珍珠、送钻石，送一切他以为能征服她的东西。

她不表态，与他保持着淡淡的友情，那时他尚单身，而她已为人之妻，他毫不在意，对她的追求热情如火肆无忌惮。短短几天的相聚，他送她的东西几乎以十万计。

隔天，会议结束，她不辞而别，留下他送给她的所有宝贵的东西，留言纸上只有纤秀的四个字：还君明珠。他看了无语，他知道她还他这些东西的意义，内心极为遗憾和愤恨，遗憾是以为自己的世俗吓退了她，可是他爱她的时候，恨不得给她全世界；愤恨是因为她的不辞而别，连最起码的告辞也没有，可见她是多么看不起他！彼此都是个性极强的人，从此再没联系。

不久，他结婚，并不爱对方，但没关系，婚姻有时并不需要爱。

弹指一挥间，红颜渐成白发。他有了小孩，是个女孩，他喜欢，从小就请老师教她诗词歌赋，潜意识里希望女儿可以像她那样冰雪聪明。

有一天，家庭教师在教女儿读一首诗，他听着有趣，于是仔细听，却听到女儿念道："还

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

君明珠双泪垂，恨不相逢未嫁时。”

他猛然整个人弹起，还君明珠双泪垂，恨不相逢未嫁时！

原来这才是她当时要对他说的话，想起她当时的不辞而别，短短四个字已说明俩人之间一切的红尘故事。只是当时她含泪写下那四个字时，是多么希望他能看懂，希望得到他的体谅，可是他却在十年之后才明白，而十年足以让江山失色，沧海改变。

她不幸于半年前病逝，他是从报纸上获知这件事的。

有多少爱可以重来，有多少故事可以重写？当我们明白了世事的前缘后故，那份爱却早已不在。守候是对爱情的奉献，它的本身便是爱情，结果已不是最重要的了。守候的日子是凄苦的，也是甜蜜的。因为执着与守候，人世间的爱情才多了一段段传奇。虽然，故事中的女主角最终也没有让自己的爱情获得圆满，但至少他曾经爱过她，虽然他一直未能明白她的心意。

青草娃娃——勇气

爱情、希望、恐惧和信仰构成了人性，它们是人性的标志和特征。

——（英国）勃朗宁

冬日，寒风呼啸的街头，他在礼品店外徘徊。她的生日即将来临，他多么想给心仪的女孩买个礼物，表明他暗恋她的心迹。他终于鼓足勇气，迈进了那家装饰精美的小店。看着柜台里时尚的礼品，又看看数目不菲的价格，囊中羞涩的他只能竖起衣领尴尬离开。

“买个青草娃娃吧，只要两元。”一位中年妇女迎面走过来。他看到她的篮子里满是青草娃娃，用各色的花布和橡皮筋扎成娃娃的样子，面部还缝了黑黑的眼睛、红红的嘴巴，很可爱。花布里面包着泥土，最顶上撒着花子草种。

“你每天给它浇水，大约半个月以后种子就会发芽，长出青青的草，很逗女孩子喜欢的。”妇女似乎看出了他的心思，一个劲儿地怂恿他。他想，她的年龄足够做他的母亲了，应该不会骗他吧，于是他拿出攥了很久的钱，数了两个1元的硬币给她。

回到宿舍，他把青草娃娃放在窗台上。每天用自己的茶杯浇水时，他都怀着虔诚的心祈祷：快点儿发芽吧，快点儿长出一片青草吧。是啊，在这灰暗的严冬，他送她一片绿色的春意，这样别致的礼物，肯定能打动她的心，然后，他们将甜蜜相爱……

在她的生日聚会上，她的追求者们送来了许多礼物，有生日蛋糕，有高档时装，有芬芳的鲜花，甚至有人送了昂贵的首饰，摆在桌上，琳琅满目。

他也来了，两手空空地来了，他的青草娃娃没有发芽。她满怀期待地望着他，她其实早已

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

注意到他灼热的目光，而且他的才学、他的气质都令她怦然心动。她等待着今天晚上他当众向她表白，她就可以幸福地挽住他的手臂，谢绝其他人的追求。

然而，他不敢迎接她的目光，在这一大堆豪华的礼物面前，他自惭形秽，如坐针毡，躲到了最阴暗的角落。终于，晚会还未结束，他就离开了。他甚至没有告别，起身就匆匆地来到门口，当然，他也没有看见她暗藏的幽怨和伤心。

他心灰意冷，再也没给青草娃娃浇水。

紧接着就要期末考试，他忙于复习功课，把每天的时间都排得紧紧的，压抑自己不去想她。他暗暗发誓：等他将来有钱了，一定要给她买最昂贵的礼物。

放寒假了，大家都收拾行囊，准备回家。他突然发现窗台上有一片绿，仔细一看，青草娃娃的头上竟然真的长出了一片嫩绿的青草！压抑很久的思念，突然像这些青草一样蓬勃起来。自从那天晚上起，他一直没去找她。他把青草娃娃揣在怀里，飞也似的跑去找她。

他顾不上等车和坐电梯，一路飞跑，当他大汗淋漓地跑进她的宿舍时，已经人去楼空！她的老师告诉他，学校已于前天放假，她和男朋友一起走的。

他只觉得心里一下空荡荡的，一直等待着与所爱的女孩儿共赏这生命最甜美的一场盛宴。然而，好不容易等到青草娃娃发芽了，心爱的人却已去了远方。早知如此，应该在生日那天就送给她，两人一起浇灌这爱情的幼芽。

爱恋中的人总免不了许多莫名的顾忌，以为还有时间可供挥霍，还有机会可以重来。因为自己还不够好，不够富有或者有势，在自卑里悄悄逃避着对方的眼睛，一味认定未来才是最佳时机……生活存在多少变数，等到所有的期待都成空，才明白幸福当初离得那么近，等你终于有勇气正视时，幸福早已从你怯弱的指缝间溜走了。

驼背的墨西——美丑

人的美并不在于外貌、衣服和发式，而在于他的本身，在于他的心，要是人没有内心的美，我们常常会厌恶他漂亮的外表。

——（俄罗斯）奥斯特洛夫斯基

墨西·孟德尔颂的外貌极其平凡，除了身材五短之外，还是个古怪可笑的驼背。

一天，他到汉堡去拜访一个商人，这个商人有个心爱的女儿名叫弗西，墨西无可救药地爱上了她，但弗西却因他的畸形外貌而拒绝了他。

到了必须离开的时候，墨西鼓起了所有的勇气，上楼到弗西的房间，把握最后和她说话的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

机会。她有着天使般的脸孔，但让他十分沮丧的是，弗西始终拒绝正眼看他。经过多次尝试性的沟通，他害羞地问："你相信姻缘天注定吗?"

她眼睛盯着地板答了一句"相信"，然后反问他："你相信吗?"

他回答："我听说，每个男孩出生之前，上帝便会告诉他，将来要娶的是哪一个女孩。我出生的时候，未来的新娘便已许配给我了，上帝还告诉我，我的新娘是个驼背。

"我当时向上帝恳求：'上帝啊！一个驼背的妇女将是个悲剧，求你把驼背赐给我，再将美貌留给我的新娘。'"

当时弗西看着墨西的眼睛，并被内心深处的某些记忆所搅乱了。她把手伸向他，之后成了他最挚爱的妻子。

这个故事告诉我们：真爱无关美丑。

现实生活中，有时我们会郁闷：为什么那些美女身边，往往跟着的是一个丑男？或是一个俊男却配了丑女？这样的现实总是会打破一些梦想，因为在我们大多数人爱情的想象里，俊男就应该配美女，这样才平等。其实，我们都错了。真正的爱情应该是这样的：一直爱到青春不再，一直爱到美女脸上皱纹横生。

时间告诉我们，无论你年轻时有多么美丽，到老都是鸡皮鹤发，牙齿脱落。所以，如果爱一个人请不要因为美丑而犹豫不决，那颗爱你的心才是最重要的。而这就是为什么美女嫁给丑男，而俊男却娶了丑女的原因吧。

生命总是在不断前进，认识也不断深入。当俊男美女的定律被现实推翻，随着时间的流逝，我们渐渐发现，爱情狭义的定义再也不能控制我们的思维了。

总而言之，这里我们想要提醒大家的是：爱情与美丑无关，幸福的钥匙只掌握在两个心有灵犀的人手里。

爱的全部——付出

爱情存在于奉献的欲望之中，并把情人的快乐视作自己的快乐。

——（瑞士）斯韦登伯格

他和她情投意合，郎才女貌，是人人羡慕的一对儿。两人海誓山盟，一起憧憬美好的明天。忽然有一天，她对他说不再爱他，因为有一个富翁要娶她为妻。他虽才华横溢，却终究只是一个穷书生。在巨大的物质财富面前，爱情的浪漫只是一时的激情而已。当一切回归现实，真正决定爱情的方向和质量的还是金钱。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

听她说完，他一言不发，然后愤然离去。他不相信自己的才华无法施展。在人生的进程中连爱情都会失去，还有什么值得相信？他辞职下海，奋力拼搏，历尽千辛万苦终于赢得百万财富。他志满意得，心中却有一条伤痕无法愈合。当初她对他的伤害，是一生都无法弥补的痛。终于，在厌倦商战后，他决定驱车去找她，向她展示自己现在的成就和所拥有的一切，以报当年一箭之仇。这时他才明白，这么多年来，在内心深处，她一直都是他的唯一。尽管她伤他最深，但他对她的爱和恨都是一样的刻骨铭心。

他沿着记忆中的道路去找她，却意外地发现了她年迈的父母正相携向远处走去。他驱车紧跟其后，不意间来到一处墓地，两位老人俯身在一个墓前放下鲜花。他惊呆了：墓碑上是她永远定格的粲然的笑容，仿佛十几年的岁月重现。多少年的拼搏、多少年的爱与恨面对的竟是这样一个事实！在一阵撕心裂肺的剧痛之后，内心那一道刻骨铭心的伤痕立即转化成为深深的懊悔与惋惜。他跌跌撞撞走下车，将十几年的委屈、思念、幸福和痛苦都化成一览无余的泪水向她倾诉，让她那远在天堂的爱化解他的仇恨，承担他所有的痛苦和忧伤，让她青春不败的笑脸成为她和他生死之恋的见证。

两位老人告诉他，女儿希望他们隐瞒他一生。宁可让他恨她一生，也不让他为她的绝症而伤心一生。她未曾负他，她已用她短暂的生命燃尽了一生的爱。他也未曾负她，十几年商海沉浮，他没有爱上任何一个女人。

这就是爱的全部。

故事中的女主角为了自己心爱的人能够幸福，不忍让其知道自己将不久于人世，甚至宁可对方误解自己是个爱慕虚荣的女人，从而憎恨她。虽然最终爱人知道了真相，可是，她早已长埋地下了。

爱情是甜蜜的，也是苦涩的。爱情的美好与浪漫是生活的一部分，但是现实是残酷的。很多时候文学作品会把爱情描写得过于完美，过于浪漫，过于神圣，但现实中的爱情往往充满着痛苦，充满着无奈！尤其在死亡面前，爱情显得那样的苍白与无力。

蜜蜂与花的爱情——放弃

爱情常是喜剧，偶尔是悲剧。

——（英国）培根

四月份是春暖花开的季节，万物复苏，和煦的阳光照耀着大地，一切都沐浴在明媚的春光中。五颜六色的花朵竞相绽放。一只只蜜蜂在花丛中飞来飞去，辛勤地在枝头采集花粉。一只

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小蜜蜂在花丛中不停地忙碌着，忽然一阵风吹来，这只小蜜蜂被从空中吹了下来。他在空中直往下坠，就在他快要落地的那一刻，他被什么东西托住了。他一看，原来，他掉在了一朵花瓣上，真险哪，差点就没命了。

蜜蜂仔细地打量着这朵花，她生长在阴暗的角落里，阳光很少能光顾到她，风霜雨雪倒是经常光顾，因而没有别的花朵，只有她独自盛开在阴暗的角落里。蜜蜂打量着这朵花，在他看来，眼前的这朵花具备了别的花所没有的美，一种孤独的美，一种向上的美，这是一种凄美，蜜蜂不禁为花儿的这种美感动了。

蜜蜂友好地向花儿问候："你好啊！"花儿微笑着向他点了点头，问他为什么会光顾这里。蜜蜂如实相告，并告诉她，他的翅膀受伤了。不过，很快会好起来的。蜜蜂向花儿讲了许多外面的世界，花儿静静地听着，觉得蜜蜂过得很快乐。他们谈了很多，渐渐地成了好朋友。

蜜蜂的翅膀好了，临别的时候，花儿问他："明天你还会来吗？"

蜜蜂回答道："我还会来的，我不会忘记这段时光的，永远都不会。"

蜜蜂对花儿说了些鼓励的话，不舍地离开了，花儿望着蜜蜂远去的背影，直到消失。

第二天早上，蜜蜂真的来了，花儿很高兴，蜜蜂也很高兴。蜜蜂对花儿说："我可以采你的花粉吗？我要酿蜜。"花儿微笑着说："当然可以呀。"他们彼此都很快乐。

蜜蜂采完了蜜，要离开的时候，花儿对他说："那你每天都来吧。"蜜蜂答应了，说完便离开了，向蜂房飞去。

蜜蜂回到了蜂房，顾不上休息，便又急匆匆地赶往花儿的地方，等他到的时候，已经是下午了。此时，花儿正在休息。蜜蜂的到来使花儿很高兴。

花儿问："你不累吗？"

蜜蜂回答："和你在一起，我一点都感觉不到累。"

花儿笑了，问他："除了我之外，你还会采别的花朵的花粉吗？"

蜜蜂回答："我只采你这一朵的花粉。"

花儿静静地看着蜜蜂，对蜜蜂的回答感到很满意。

蜜蜂在采着花粉，花儿静静地看着他。花儿问他："你每天都这么忙碌吗？"蜜蜂回答："是啊，我想成为最勤奋的蜜蜂呢，所以我得比别的蜜蜂采更多的花粉。"

"你有生活的目标，一定过得很快乐，我真羡慕你。"花儿说。

蜜蜂回答："我从来都没有快乐过，直到遇到了你。"

"还有呢？"花儿又问。

"没有了。"蜜蜂回答。

花儿没有再说些什么。

这朵花儿生长在阴暗的角落里，阳光照不到，风雨却经常光顾，主人施肥从来轮不到她。她也抱怨过，但又能怎样呢？只能靠自己艰难努力地活下去，在这个春暖花开的季节，她也盛开了自己美丽的花朵。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

蜜蜂采完了花粉，要走的时候花儿对蜜蜂说："你来时风尘仆仆，给我带来快乐；你走时步履匆匆，又将我的心儿带走。我什么时候才能跟随上你不停的脚步？"

蜜蜂安慰她："我很快就会回来的。"说完便转身飞走了。

蜜蜂和花儿相见的次数越来越多，他们在一起的时间也越来越长，以至于彼此都觉得一刻见不到对方心就发慌。每一次，蜜蜂离开的时候，花儿都凝望着蜜蜂远去的背影，心中生出一种莫名的惆怅。

终于有一天，蜜蜂鼓起了勇气对花儿说："我想永远和你在一起。"花儿听了，羞涩地低下了头。

好花不常开，美景不常在。花儿和蜜蜂在一起的大多数时间里是快乐的，但是花儿在快乐中藏着一丝忧伤。龟可以活一千年，蜜蜂可以活一段时间，而花儿的生命是短暂的，最多只有几天，花儿最美丽的时光也许就是花儿的生命快要结束的时刻。养花的主人经常过来，仔细地看着他种的花，计算着上市的日子。别的花都很兴奋，他们觉得总算可以被摆在别人豪华的房间里，用不着被风吹日晒和雨淋了，他们做梦都想，而这朵花儿却越来越焦急。

终于，花儿幽怨地对蜜蜂说："你带我走吧。"蜜蜂对她说："不行的，我还没有成为最勤奋的蜜蜂呢。等我成了以后，我们就可以体面地在一起了。"花儿看了他一眼，没再说什么。

早上，养花的主人又来了，他偶然发现在花枝和叶子的掩盖下，还盛开着这样一朵美丽的花儿，他不禁啧啧称奇，打算明天早上就把这朵花剪下，拿到市上去卖，希望能卖个好价钱。

花儿越来越着急了，此刻，她多希望蜜蜂能马上出现，带着她离开这个地方，远走高飞。时间一分一秒地过去了，花儿焦急地等待着蜜蜂的出现。

第二天早上，太阳像平常一样升起，朝霞透过树梢，穿过薄薄的晨雾，照射着大地。小虫儿还没有醒来，草叶上还挂着露珠。

新的一天开始了。

养花人起了个大早，他手里拿着把剪刀，径直向这边走来，然而，蜜蜂直到此时仍没有出现。终于，花儿带着无限的遗憾和依恋，被养花人从枝头剪下。

终于，蜜蜂飞来了，他仍像往常一样，循着熟悉的路径飞过去。然而他并没有看到花儿，看到的只是一片孤零零的花瓣挂在枝头，那洁白花瓣上还挂着露珠，晶莹剔透。他急忙飞过去，望着那洁白的花瓣儿，伤心地哭了。直到此刻，他才知道自己是那样深爱着花儿。

天空下起了雨，蜜蜂仍然守在那一片花瓣旁，不肯离去，他的翅膀已被雨水淋湿，无法展开。一阵风吹来，花瓣随着蜜蜂被吹落到地上，蜜蜂伏在花瓣旁，一动不动。

不同的人对爱情有不同的解释，有些人将它当成一生的梦来追求，有些人将它当作一场游戏来玩弄，有些人将它当作筹码来交换，还有些人将它看成欲望的延伸，那么到底什么是爱情呢？或许每个人自有每个人不同的诠释。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不爱江山爱美人——代价

爱情是耗尽锐气的激情，爱情是置意志于一炬的火焰，爱情是把人骗入泥潭的诱饵，爱情将剧毒抹在命运之神的箭上。

——（英国）梅斯菲尔德

1936 年 11 月 16 日，爱德华八世和首相斯坦利·鲍德温见面，表达和辛普森夫人结婚的想法。首相告知爱德华八世其想法在精神上是不可被接受的，因为他们作为英国国教会的领袖，根据英国国教的教义离婚和再婚都是不能被接受的，而且人民也不能接受辛普森夫人为王后。为此，国王提出了另外一个结婚方案，那就是辛普森夫人在婚后不拥有王后头衔，他们未来的孩子也不能继承王位，这个方案依然被内阁拒绝。另外，根据 1931 年威斯敏斯特法案，任何对于国王头衔和王位继承问题的变动必须经过英联邦各自治领政府的批准，此时，澳大利亚、加拿大和南非政府已经正式宣布反对国王迎娶离婚女子，爱尔兰政府表示不关心，新西兰政府犹豫不定。此时，爱德华八世公开回应“没有多少人在澳大利亚，所以他们的观点并不重要”。其后，国王通知首相如果他不能迎娶辛普森夫人，他将退位。当时鲍德温首相给爱德华 3 个选择：

1. 取消结婚的想法。
2. 迎娶辛普森，违抗首相的意愿。
3. 退位。

在他作为国王的数月之中，他的婚姻问题引发了英国的宪政危机，他的政府、自治领政府、人民、教会均反对他迎娶辛普森夫人。他如果违背民意引起政府辞职，即违背了作为君主立宪政体下国王保持政治中立的基本宪法方针，所以，他选择了退位，成为了英国和英联邦历史上唯一自动退位的国王。

这是近代以来最被人们津津乐道的一个爱情故事，直到如今还被广为流传。在不列颠帝国将近千年的历史中，还没有一位国王会主动逊位。而他下台的原因却是为了两个字——爱情。这位使得他抛弃自己应有政治地位的女人，竟然是一位离过两次婚的美国女人。

这件事在欧洲的上流社会眼里，无异于大逆不道。在当时的欧洲主流社会，人们还无法给这件事情以充分的宽容和认同。成千上万国王的支持者听到了收音机里传来的国王退位的声明，泪流满面地瘫倒在地。也许他们的举动里面还包含有对这份爱情极大的敬意，他们是怀着一种无可奈何的心情看着自己爱戴的国王走下王位的。但任何事情就是这样，有一得必有一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

失。国王失去了他的王位和他的王国，得到了他最珍视的爱情。

后来，辛普森夫人以温莎公爵夫人的身份把自己丈夫的遗体送回英国，参加国葬。整个英伦三岛举国上下一片悲声。在那个时候，认同他们爱情的人已经比几十年前要多许多了。人们把他们看作是为爱情献身的经典。现在想起来，没有他们的爱情，整个历史也许会被改变，现任的女王也许永远不会出现。为了爱情而抛弃王位的君主，从国家民族的角度来看，是不负责任；从人的角度来看，是把爱情当作自己毕生的信仰，是“人”这个概念的最完美的诠释。

爱德华八世选择放弃江山而和自己心爱的人厮守，他让我们明白了：爱情的代价在蔑视爱情的人的面前是泰山，在珍视爱情的人的面前什么也不是。

梁山伯与祝英台——无奈

得成比目何辞死，愿作鸳鸯不羡仙。

——卢照邻

东晋时期，浙江上虞县祝家庄玉水河边，有个祝员外之女英台，美丽聪颖，自幼随兄习诗文，慕班昭、蔡文姬的才学，恨家无良师，一心想往杭州访师求学。祝员外拒绝了女儿的请求，祝英台求学心切，伪装卖卜者，对祝员外说：“按卦而断，还是让令爱出门的好。”祝父见女儿乔扮男装，一无破绽，因为不忍她失望，只得勉强应允。英台女扮男装，远去杭州求学。途中，邂逅了赴杭求学的会稽（今绍兴）书生梁山伯，一见如故，相读甚欢，在草桥亭上撮土为香，义结金兰。不一日，二人来到杭州城的万松书院，拜师入学。从此，同窗共读，形影不离。梁祝同学三年，情深似海。英台深爱山伯，但山伯却始终不知她是女子，只念兄弟之情，并没有特别的感受。祝父思女，催归甚急，英台只得仓促回乡。梁祝分手，依依不舍。在十八里相送途中，英台不断借物抚意，暗示爱情。山伯忠厚淳朴，不解其故。英台无奈，谎称家中九妹，品貌与己酷似，愿替山伯做媒，可是梁山伯家贫，未能如期而至，待山伯去祝家求婚时，岂知祝父已将英台许配给家住鄮城（今鄞县）的太守之子马文才。美满姻缘，已成沧影。二人楼台相会，泪眼相向，凄然而别。临别时，立下誓言：生不能同衾，死也要同穴！后梁山伯被朝廷召为鄞县令。然山伯忧郁成疾，不久身亡。遗命葬鄮城九龙墟。英台闻山伯噩耗，誓以身殉。英台被迫出嫁时，绕道去梁山伯墓前祭奠，在祝英台哀恸感应下，风雨雷电大作，坟墓爆裂，英台翩然跃入坟中，墓复合拢，风停雨霁，彩虹高悬，梁祝化为蝴蝶，在人间蹁跹飞舞。

这是个在中国民间流传最广的爱情故事。某种程度上，还是被今天人们的爱情心理所认同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的。不过今天的人们不会像那时候的梁祝那么傻，竟然会坐以待毙，双双化蝶。在一个互联网和移动电话盛行的现代社会，男女之间的交往不会再像古代社会那么困难，那么低效率。人们的心理承受能力也不会像过去那么脆弱。我们直到今天还是能够感觉到当时的他们在相思时候的痛苦。其实这种痛苦在你回味的时候是很甜蜜的，哪怕付出生命的代价。现代男女的爱情故事之所以没有办法成为伟大的爱情，就是他们付出得太少，绝对不肯为之献出生命。毕竟，生命是现代人可以付出代价的底线，不是可以轻易超越的。

美人鱼和王子——献身

任何时候为爱情付出的一切都不会白白浪费。

——（意大利）塔索

在很深、很深的海底，有一座雄伟的城堡，里面住着6位人鱼公主，她们都十分美丽，尤其是最小的公主，她留着金色的长头发，比姐姐们都漂亮，她最喜欢听姐姐们说许多海面上的新鲜事，因此，小公主常想着，有一天能自己到海面上看看。

等了又等，就在小公主15岁生日的时候，她悄悄地游到了海面，海面上有一艘很大的船，船上许多人正举行着盛大的生日宴会。

船上的人们举杯祝贺："王子！祝您生日快乐！"那个王子威风凛凛，潇洒英俊。人鱼公主也为之着迷。

但是……

突然，"呼"地刮起了一阵大风把大船吹翻了，王子也掉落海中，漂流到海面上。

"糟了！如果不赶紧救王子，他会有生命危险的！"于是人鱼公主费了很大的力气才把王子救到岸上。

"王子！醒醒吧！"人鱼公主摸着王子的手说。

这时候，人鱼公主听见脚步声走近，就躲到岩石后面。来的是一位女孩，她看见王子躺在沙滩上大吃一惊，王子在她细心的照顾下很快就清醒了。

王子对那女孩微笑着说："谢谢你！救了我的性命。"

人鱼公主听了很伤心："王子，我才是救你的人啊！"

人鱼公主无法把王子忘记，因为她是人鱼，无法与王子接近，所以每到晚上，她就游到城堡外，远远地望着王子。人鱼公主自言自语地说："我真想变成人类啊！"

于是，人鱼公主就去求助女巫来帮助她达成心愿。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

女巫说："我有办法让你变成人类，但是当你的尾巴变成脚的时候，走起路来会像刀割一样疼痛，还有如果王子与别人结婚，你将会化成泡泡而死去。"

除此之外，女巫还希望人鱼公主能把美妙的声音送给她。

"好！只要我能在王子的身边，什么都不在乎！"

于是人鱼公主游到了城堡的岸边，喝下了女巫的药，全身觉得非常难过而昏过去；不知过了多久，人鱼公主的尾巴慢慢地分裂成双脚。

"小姐，你怎么了？"

当人鱼公主慢慢地睁开双眼，眼前的人竟是王子；但是人鱼公主无法回答，因为她已经把声音送给了女巫。

王子把人鱼公主带回了城堡，并给她穿上华丽的衣裳。

"真是个美人啊！"城堡的人都十分称赞人鱼公主的美貌，虽然人鱼公主不能说话和唱歌，而她美妙的舞姿却吸引了所有人的目光，但谁都不知道人鱼公主是忍受着脚痛，来取乐王子和众人的。王子对待人鱼公主就像妹妹般，照顾得无微不至。

有一天，王子带着人鱼公主来到了邻国，那是上次他落海获救的地方，王子是去与那女孩会面的。王子非常高兴地说："我的性命是她救回来的，所以我要和她结婚。"

"不对！不对！王子，是我救你的呀！"人鱼公主喊叫着，但是王子仍然听不见。

王子终于和那女孩结婚了。

在回国的船上，人鱼公主伤心地哭泣着，这时候从海中传来姐姐们的声音："为了要救你，我们去求女巫，并用我们的头发换来这把宝剑，你就用它来杀死王子，用王子的血涂在你脚上，就会变回人鱼。"

"你要鼓起勇气去做，否则明天一早，你将变成泡泡死去。"

人鱼公主下定了决心，在王子睡着时进入他的寝宫；但是看着王子安详的脸，怎么也下不了手。黎明时，人鱼公主在心里自言自语地说："王子！再见了。"

于是人鱼公主的身体慢慢地化作了许多五彩缤纷的泡泡。

黎明的曙光，照耀着泡泡，而人鱼公主的身影，又像在泡泡中忽隐忽现地往上升。

"我那可爱的妹妹，到哪里去了？"王子正四处寻找人鱼公主。

变成空气的人鱼公主只是对着王子看，满足地往粉红云彩的深处飞去！

这个来自于丹麦的爱情故事，当然是一个最简单的爱情故事，却是所有的爱情故事中最为不朽的。

爱一个人，竟然能够不让他知道，承受着爱他所带来的一切痛苦，还要承受他的漠视，承受着他去爱别的人，最后还要为拯救她所爱的人献出自己的生命。这样的爱情，真的是前无古人，后无来者。为爱献身是一种境界。所以，美人鱼的故事在你我心中才能成就永恒的魅力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第三章·

爱是感觉，还是选择——爱情形态

邓丽君与保罗的爱情——姐弟恋

女大三，抱金砖。

——俗　语

中国台湾歌星邓丽君是在全球华人社会影响力巨大的歌手，有着“有中国人的地方，就有邓丽君的歌声”的美誉，她更是首位登上美国纽约林肯中心、洛杉矶音乐中心的华人女歌手，曾经在美国、加拿大等国家巡演。1986 年获选美国《时代杂志》世界七大女歌星，世界十大最受欢迎女歌星之一，是唯一一个同时获两项殊荣的亚洲歌手。

1990 年，旅居法国的邓丽君在感情生活空白了 7 年之后，邂逅了自己的最后情人——保罗。他小邓丽君 15 岁，身高一米八，金发披肩、扎辫子、戴耳环，是一个摄影师。邓丽君很快与他同居，一年中有 5 个月住在法国，这段感情持续了 5 年，直到邓丽君生命的最后一刻。两人住在巴黎最贵的地段第八区，还在法国银行开了联名账户。

与邓丽君相识时不过二十三四岁的保罗是个任性、冲动的人，很有点孩子气，但邓丽君十分照顾他，并乐在其中。为了保罗的摄影爱好，邓丽君还不惜耗费 200 多万元替他添购高级摄影器材。

歌坛巨星邓丽君与保罗的一段情就是心理学中说的姐弟恋。姐弟恋，顾名思义，就是指恋爱的双方中，女方比男方年龄大，看起来像是姐弟在一起的感觉。如今，姐弟恋有很多，娱乐圈更是不乏其人其事。不过，姐弟恋不是现在才有的，而是古已有之，俗语有云，“女大三，抱金砖”，这就是很典型的姐弟恋范例。

从心理学角度来看，姐弟恋往往是“母爱需求满足”在起关键作用，表现为对他人的温柔关爱和无私呵护。而先天的母性遗传与后天的母爱释放有着本质的不同，前者是母性的觉醒，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

它通常表现为十分关注、护理孩子；后者则是母爱的延伸，它通常表现为十分关注、护理比自己年轻的人。

现实生活中，姐弟恋大多受到人们的质疑，大家都觉得这不过是一项短线投资，也就是所谓的“只在乎一时拥有，不在乎天长地久”。但诚如任何爱的背后都是一种平衡结构，姐弟恋的背后也存在着某种微妙的付出与索取平衡。所以，当世人为姐弟恋的表面付出与索取不平等而大惑不解时，人们可能未发现，其实付出的一方也在索取，只是这种索取是根据个人的“未完成情结”所决定的。所以从心理学角度来说，姐弟恋确实有其存在的必要。

肖邦与桑夫人——弟姐恋

真实爱情的途径并不平坦。

——（英国）莎士比亚

肖邦，波兰人，著名钢琴家、作曲家，号称浪漫主义钢琴诗人。他一生成就不凡，但这些离不开一个颇有争议的女人对他的影响，她就是巴黎上层社会的单身女人乔治·桑，她比肖邦大 6 岁。

肖邦有幸成长在一个伟大的年代，当时是世界文学史上难得的黄金时代。在巴黎贵族沙龙上，肖邦经常可以看到巴尔扎克、雨果、海涅、大仲马和司汤达等著名的大文学家，可以聆听李斯特、门德尔松和舒曼无与伦比的演奏。更有幸的是，李斯特独具慧眼，看中了他这位来自异乡的年轻人，并把他引进了巴黎沙龙。

一次，肖邦弹奏钢琴至忘情处，突然闻到一股典雅芬芳的味道，当他睁开双眼，看到身边坐着一位妇人，她个子不高，稍胖，高高的额头，但有着一双美丽的眼睛。经李斯特介绍，肖邦认识了乔治·桑。但起初肖邦并不喜欢她，他甚至对朋友说：“那个乔治·桑是一个讨厌的女人。不知道她是不是一个女人，我非常怀疑这件事。”

乔治·桑确实是一个特殊的女人。她蔑视传统，喝烈酒，抽雪茄，爱骑马，喜欢穿男士服装，骂起人来满口秽语。但她与男人缠绵时，百般温柔，万种风情。这时，她已 30 多岁，刚与诗人缪塞离婚。

初次相识，桑夫人就喜欢上了忧郁伤感却对钢琴激情四射的肖邦。她对男人了如指掌，她喜欢上了肖邦，就能叫肖邦喜欢她。果不其然，在乔治·桑的进攻下，肖邦很快就放弃了抵抗。两人相爱了。

肖邦之后随桑夫人来到了诺罕庄园。风景优美的草原，整洁漂亮的石头房子，都是典型的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

法国乡村景致。肖邦激动不已，再加上桑夫人的好客，作家、诗人和艺术家经常来庄园做客，这些都大大地激发了肖邦的创作激情，在这时期，写出了他一生中最成功的作品。创作了《E大调练习曲》《a小调练习曲》《c小调夜曲》等。

优雅的生活为肖邦的创作营造了良好的环境，但无休止的社交和演出，吞噬着肖邦的健康。在他们共同生活了9年之后，最终分手了。但肖邦的脑海里对乔治·桑念念不忘。临死时，他对人说："我真想见她一面。"

肖邦与乔治·桑的恋情属于典型的弟姐恋。弟姐恋和姐弟恋本质上同为一种爱情类型，即男小女大，通常在5岁上下，如同姐弟一般。在前面一节中，我们分析过，姐弟恋的核心是母爱需求的满足。那么，弟姐恋的核心是什么呢？心理学家分析认为弟姐恋的核心是"恋母情结"。心理学专家们经过多年研究得出结论，恋母情结可以有原发性和继发性之分。其中原发性恋母情结（也可叫作第一恋母情结）在青春期前的男孩中普遍存在。男孩因与父亲同性，在生活中学习和模仿父亲，共同竞争母亲的关注，逐渐形成"恋母仿父"的心理。进入青春期后，继发性恋母情结（也可叫作第二恋母情结）出现，恋母情结的对象不再是亲生母亲，而是转换成母亲的替代者。由此，任何一位年长自己的成熟女性，都有可能成为男性的依恋对象。

弟姐恋是继发性恋母情结的表现，它使得男性在恋爱中很难对同龄女性发生兴趣，也十分抗拒同龄女性的幼稚感。换句话说，继发性恋母情结会使男性在潜意识中把情爱等同于母爱，把对母爱的期盼转向其他女性，并在择偶时本能地将"姐姐"与母亲相比，享受母爱的呵护感。

在世人眼中，弟姐恋往往带有某些世俗的功利色彩，如贪图女性的钱财、声名等。其实，弟姐恋的本质是安全感、依赖感的满足。而这种满足往往是相互的，互补的。所以，对于真爱中的弟姐恋，人们只有抛弃这种俗世偏见，才能认清弟姐恋是因何而萌发的。

著名心理学家伯尔尼认为，每个人的人格中有3种成分：父母似自我、成人似自我、儿童似自我。有些男子由于从小备受父母的宠爱，其人格中儿童似自我的成分则可能尤为强烈。这通常表现为希望得到母亲、姐姐似的关怀爱护，希望在年长女性面前充当乖孩子的角色。但另一方面，儿童似自我也会使人变得十分矛盾、冲动、任性。

除此之外，弟姐恋作为一种稳定的恋爱、婚姻关系，大多会呈现下面几个心理意象特点：

1. "弟弟"十分崇拜"姐姐"的成熟感和权威感，享受对"姐姐"的物质与精神依赖和顺从。

2. "弟弟"十分享受做乖孩子的感受，并在潜意识中把恋人当作自己的母亲，并且竭力取悦，表现出绝对的顺从。

3. "弟弟"十分抗拒恋爱关系中女性的弱势，不喜欢与比自己年轻的女性深层次交往，因为那样会让他在交往中极度缺乏安全感与成就感。

4. "弟弟"的人格中有某些突出的矛盾性，并且在潜意识中不断追逐其释放与补偿。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

黄宗英夫妇的亲密晚年——黄昏恋

能够白首偕老的夫妻，大概就是能够掌握适度感情的夫妻。

——张贤亮

1980 年，著名演员赵丹因病去世，妻子黄宗英一直独居。有朋友劝她再嫁，黄宗英一概回答说："曾经沧海难为水，我曾经嫁给了大海，难道还会嫁给小溪？"后来，在一次偶然的聚餐会上，黄宗英见到了著名的翻译家、散文家冯亦代，他曾是黄宗英和赵丹的挚交，当年的文艺界曾尊称他为"二哥"。冯亦代的夫人已经过世，由于没有妻子的照料，一向整洁的"二哥"给黄宗英的感觉是十分的邋遢。母爱的呼唤及对"二哥"的钦佩，黄宗英有了想与"二哥"重组家庭的想法，并就此写信给二哥征求意见。二哥很快回信，表示赞成，于是两人开始了深入的交往。1993 年，在赵丹离世后 13 年，黄宗英与冯亦代喜结良缘。用黄宗英的话说："赵丹是高山，冯亦代是大海，我嫁过了高山，只能嫁给大海。"

那年，冯亦代 80 岁，黄宗英 68 岁。

黄昏恋会给人什么满足？首先是亲密感的满足。所谓亲密感就是朝夕相处，你我相依的感觉。美国心理学家斯滕博格提出，爱情的产生靠激情，但爱情的延续则靠亲密。对于老龄人来讲，再没有伴侣间的亲密感更能维系一个人的健康生活环境。此外，亲密感也是爱意的直接表现。依照美国心理学家马斯洛的说法，爱是人类的高层次需求满足。美国心理学家格拉泽也指出，爱与被爱的需求满足决定了一个人的幸福状态。

其次是关照的满足。随着生理的老化，人的身体机能逐渐退化，各种疾病也逐渐侵入，此时人的身心健康倍加需要亲人的关照。如果老人的生活疏于关照，他们不仅要遭受生理的痛苦，更要忍受心理上的孤寂。心理学家艾里克森研究认为，老年人最大的心理障碍是停滞感，就是不满自己的现状，责怪自己每天无所事事，麻烦多多。时间长了，老年人很容易患上老年抑郁症。而且由于代沟的问题，子女即便再孝顺也无法完全在认知、情感和行为方式上与父母协调一致。但是，如果此刻，老龄人能够享受"黄昏恋"的愉悦，彼此相互照顾，那将是对其最好的养生。

最后是活力的满足。据美国的一项心理研究表明，丧偶与失婚的老人最不堪忍受的是孤独。美国卫生部门曾在 1980 年对 100 余名 65 岁以上的丧偶老年人进行了长达 10 年的追踪调查，结果发现，再婚者的心情舒畅、发病率及寿命都明显高于未婚者。人到老年，面临种种的生活挑战，如家庭地位的边缘化，工作状态的闲赋化，健康状态的衰弱化，人际交往的零落化等。这些都会滋生老人的心理不适，如失落、抑郁、焦虑、怨天尤人等。而突然丧偶或意外事

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

件的发生，更会给老人的身心健康带来额外的打击。这一切压力的代价就是生命力的消失。

钱学森夫妇的钻石婚——同龄恋

爱情是自由自在的，而自由自在的爱情是最真切的。

——（英国）丁尼生

钱学森生于1911年，蒋英生于1919年，两人相差8岁。钱学森的父亲钱均夫与蒋英的父亲蒋百里早年是密友，后同赴日本求学。钱均夫日后成为著名教育家，而蒋百里日后成为著名军事家。钱学森是家中的独子，他父母十分盼望有个女儿。而蒋家有5个女儿（蒋英排行第三），钱家见蒋英长得漂亮，天真活泼，就恳求蒋家将她过继给他们。这得到了蒋家的应允，于是蒋英过继到钱家，一度改名为钱学英。由此，钱学森和蒋英一度以兄妹相称。

一次，在两家的聚会中，钱学森和蒋英共同唱起了《燕双飞》，唱得4个大人都大笑不止，这预兆了钱学森和蒋英日后结为伉俪。过了一段时间，蒋百里夫妇思念蒋英，提出带她回家，这得到了钱家的应允，但条件是蒋英将来再回到钱家做儿媳妇。蒋百里夫妇满口答应："好啊，门当户对，我们赞成。"1935年，钱学森赴美国攻读物理学博士学位，蒋英也前往德国学钢琴。一个在美国苦攻航空机械理论，一个在欧洲畅游于声乐艺术的海洋之中，10多个年头，钱学森与蒋英彼此没有来往。两个人虽无书信来往，但是长久的分离，并没有封冻两颗相爱的心灵，相反更加重了他们之间的思念。当蒋百里赴美国考察把蒋英在欧洲的留影拿给钱学森看时，照片上那动人的微笑和儿时就依稀可见的美丽，在钱学森的心里掀起了波澜。

1947年农历七月初七，是钱学森刻意选择的良辰吉日，他终于下定决心向蒋英求婚。这一年，钱学森与蒋英在上海喜结良缘。9月26日，两人赴美国波士顿，在新家的起居室里摆了一架黑色的大三角钢琴。这架钢琴是钱学森送给新婚妻子的礼物。两人从此相互呵护，终生不渝，直至超过了钻石婚（60年）。

钱学森与夫人蒋英的婚姻结合，既包含了青梅竹马情，也囊括了激情、亲密、承诺三要素，真可谓是天造地配的一对。他们二人是同龄恋的典型代表。

心理学家认为，同龄恋的基础在于爱恋双方在心理、生理上的协调一致。人在进入青春期后，由于一系列的生理变化，开始对同龄的异性产生好奇，渴望接近对方，这种爱恋便是"牛犊之恋"。而从恋母（父）过渡到"牛犊之恋"，人们的爱恋对象由长辈转为平辈，爱恋动机也由寻求呵护转为追求浪漫。这当中有很大的相似效应，它突出表现为同龄男女之间产生爱慕，互为吸引，并渴望亲密接触，终生相伴。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第四章·

知己知彼，琴瑟和谐——婚姻迷津

早起 89 年的幸福——珍爱妻子

要使婚姻长久，就需克服自我中心意识。

——（英国）拜伦

直到现在，福尼亚小镇上仍保留着这样一个习惯：每年 6 月 15 日早上的 4 点整，小镇上所有的家庭都会响起闹铃声。

难道福尼亚小镇上的人都这么勤奋吗？

这件事要从一个人说起，他叫马歇尔。马歇尔先生是个每天都起得很早的人。清晨教堂的钟声刚刚敲响 4 下，他就要从床上爬起来，习惯性地在炉子上炖一碗鸡汤。

要知道，马歇尔先前可不是这样一个早起的人，那时候的他嗜睡如命，到了早上 9 点还在床上。马歇尔的改变缘于自己的妻子。

马歇尔先生 20 岁那年留学中国，在中国，他结识了自己的妻子。两人感情甚笃，后来妻子跟着他来到了英国，并改名为琳达。婚后的生活十分甜蜜，一年后，琳达为马歇尔生下一个儿子，一家人过得和和美美。

然而，这样的日子并没有一直进行下去，5 年后，琳达在一场车祸中被撞成高位截瘫，马歇尔伤心欲绝，变卖了所有家产来维持琳达的生命，并且拉扯着一个未成年的孩子，生活过得十分艰难。

艰苦的条件并没有改变马歇尔对琳达的爱，由于大小便失禁，琳达总会在早上 4 点多把床单弄得一团糟，通过长期观察，马歇尔发现，这个时间十分准时。为了让琳达少遭点罪，马歇尔总在每天教堂钟声敲响 4 下的时候，迅速爬起来，为琳达换好垫布，然后擦洗身子，再到厨房为琳达炖一碗她最爱喝的鸡汤，然后一小勺一小勺地喂琳达喝下去。等他们都吃好饭以后，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

差不多6点了，这时候，马歇尔再把琳达抱到轮椅上，推着她到教堂附近的小路上散步，这样的习惯被马歇尔演化成了一种规律，每天皆是，雷打不动，渐渐地，马歇尔和琳达成了教堂附近的流动风景。

琳达生病期间，有一位朋友曾经为马歇尔介绍过对象，女人是个中学教员，人也十分贤淑，表示愿意和马歇尔一道来照顾琳达，尽管这样，还是被马歇尔给一口回绝了。

时光如流，一转眼40年过去了，在这一年里，琳达在轮椅上于一个午后安然离去。这时候，儿子早已成家，70平方米的房子只剩下了马歇尔一个人。

尽管琳达不在了，但是马歇尔每早4点钟起床、煲汤的习惯却一直延续下来。只不过每到6点，马歇尔不再去教堂，而是到附近山腰的公墓去陪琳达说上半小时话，顺便帮琳达换上一束最鲜美的雏菊，那也是琳达生前最爱的。

后来，马歇尔家附近的教堂折迁了，许多人以为马歇尔听不到钟声不会再起得那么早了，其实，他们哪里知道，此刻的马歇尔早已在自己的心灵深处安置了一只闹铃，每天早上4点准时响起。

马歇尔的爱情故事后来被一家媒体报道出来，许多年轻的情侣都涌往这座小镇，每天早上4点整准时守候在马歇尔家门前，只为一睹马歇尔这位“痴情先生”的尊容。

多年以后，马歇尔先生开始步履蹒跚了，这时候，不知道谁发起了这样的活动，他们认为：只要能搀扶马歇尔走上一程，就能一生爱情美满，家庭幸福。

再后来，整个小镇发起了一个活动，那就是在6月15日那天早上4点整，所有小镇上的家庭都会响起一阵闹铃声。因为，那天是马歇尔的生日，在那天，所有小镇上的夫妻，约定互相为彼此做一件有意义的事情。

马歇尔先生享年109岁，他去世以后，墓志铭上写下了这样一句话：“亲爱的琳达，如果有可能的话，我一定愿意再为你早起89年！因为，没有人可以替代你在我生命中的位置……”

有人在对待妻子的方式上给出了这样一个聪明的建议：“第一，理解妻子；第二，要有耐心。在外面，你可能遇到了很大的麻烦和困难，但是你不要把一张愁容满面或眉头紧皱的脸带回家，要知道你的妻子可能有更多不顺心的事——尽管都是一些琐碎的小事，但也可能到了令她难以忍受的程度。在这个时候，一句可亲的安慰话、一个温柔的眼神、一次真诚的拥抱，都会令她心头的阴霾散尽，重新焕发容光。”要细心留意你的妻子为了你的舒适而做的一切。不要把它们看成是理所当然的事情，同时，不要刻意去寻找那些你认为她应该做而没有做的漏洞，不要在这些事情上斤斤计较。不要以冷漠来对待妻子真挚而热切的情感，更重要的是，不要认为服从于她的愿望便有损于作为“男人”的尊严。你曾这样想过吗？如果没有，那么当你在“妥协让步”面前感到为难时，仔细地想一想。这样，当你看到你妻子倾尽全力把你的愿望当成自己的愿望时，你便会有更多的理解和宽容。不要和你的妻子争执，因为这样会使她认为你不再爱她。她很容易误会你那习惯性的、心不在焉的态度和行为。你应当更有男子气概一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

些，这样她就会尊敬你、信赖你，为自己把终身托付于你而感到安全。

弗朗西斯·威德说："毫无疑问，婚姻也为破坏另一个人的生活提供了更大的可能。没有任何一个人会像她的丈夫那样如此致命地贬低、侵扰和毁坏一个女人，也没有任何一个人会像他的妻子那样毁灭一个男人的抱负和雄心，销蚀他的活力。只有一个男人娶了一个恶女人，才会使他永久地丧失信心和希望；同样，也没有比一个女人遇人不淑、嫁给一个坏男人更糟糕的事情了。"

每个人都可能是很好的另一半，但单独的个人不可能是一个完整的整体。只有在两个互不适合、彼此抵触的个体组合成一个整体时，这种组合才是令人痛苦沮丧的。所以，如果你是健康而幸福地生活的丈夫，要好好地爱惜你的妻子，多留一点时间给妻子，不要忽视她为你做的一切。有许多东西，不要等到失去了才懂得它的美好……

弱水三千，只取一瓢饮——一生固守

任凭弱水三千，我只取一瓢饮。

——曹雪芹

佛祖在菩提树下问一人："在世俗的眼中，你有钱、有势、有一个疼爱自己的妻子，你为什么还不快乐呢?"

此人答曰："正因为如此，我才不知道该如何取舍。"

佛祖笑笑说："我给你讲一个故事吧。某日，一游客就要因口渴而死，佛祖怜悯，置一湖于此人面前，但此人滴水未进。佛祖好生奇怪，问之原因。答曰：湖水甚多，而我的肚子又这么小，既然一口气不能将它喝完，那么不如一口都不喝。"讲到这里，佛祖露出了灿烂的笑容，对那个不开心的人说："你记住，你在一生中可能会遇到很多美好的东西，但只要用心好好把握住其中的一样就足够了。弱水有三千，只需取一瓢饮。"

我们或许无法体会"十年修得同船渡，百年修得共枕眠"是怎样的一种漫长，但是有一点可以确定：爱，不仅需要苦寻，更需要守候。

真正的爱情，需要两个人用一生固守。滚滚红尘中，两颗心互动、磨合，从最初的灵犀一动到最终的浑然一体，这也是两个灵魂不断纠缠于吸引和排斥、疏离和亲近的过程。这是一个非但不轻松而且可以说非常艰辛、漫长的过程。

芸芸众生，乱花迷眼。几经沧桑，几多变迁之后，多少人为故人饮泣，为旧景致唏嘘。不懂爱的人，才会把爱当作野火烧不尽、春风吹又生的草。爱其实柔韧如丝，利刃难断，却禁不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

起滴水浸蚀。真的，爱这个字，请你尽乎吝惜地锁进心灵深处。为了它唯美的归宿，又何妨众里寻她千百度？弱水三千，只取一瓢饮。娇玫万朵，独摘一枝怜。这才是完整人格对爱本质的切肤认知，才是对爱内涵的深度诠释。

喧嚣现世中，我们出没于霓虹迷离的步行街，人潮汹涌的地铁站。迷离恍惚间，感动于每一对执着于真爱的人。看他们为爱迷醉，为爱挣扎，共赏爱的小桥流水，也同博爱的暗礁惊涛。霎时领悟到，在真爱的心灵里，永远没有分手的理由。为爱可以沧海桑田，为爱可以凤凰涅槃，只为和爱人共拥匆匆几十载的天长地久。

是的，不在乎天长地久，只在乎曾经拥有！一壶好酒，数碟时令小菜，与三五家人或知己挚友，围坐在石桌旁，把酒问青天，岂不人生一大快事？然而这份惬意，世间又有几人能共享？

有些精明的人总喜欢抱着“骑驴找马”的心态去恋爱。眼前拥有的不珍惜，结果最理想的人永远高不可攀。人的一生其实要求的东西并不多，一杯水、一碗饭、一句真诚的“我爱你”足矣！剩下的就是专注，全身心地关注，爱情来不得半点朝三暮四，只有专注地爱，我们才可能收获美好的爱情。

来生，再也不爱你——相濡以沫

婚姻是两个人精神的结合，目的就是要共同克服人世的一切艰难困苦。

——（苏联）高尔基

他家贫，大学是靠自己打零工和卖血的钱念完的。

她富有，是城市姑娘，父母是高干，家里有保姆。第一次去乡下时，她认不清麦苗和韭菜。

他和她初次相见是在操场上。她忽然来例假，染花了白裙子却浑然不觉，还在和同学说笑。他看见后脸红了，脱下自己的上衣让她围在腰间那一刻，是她一辈子也难忘的。

之后是缠缠绵绵的4年恋爱，她试图帮他，而他不肯：男人哪会用女孩子帮忙？

毕业时，他们本来免不了天各一方，但她死心塌地地跟着他走，家里人反对，她却认定这男人是她想要的。

她有一只珍贵的玉镯，是母亲给她的。到小城后，看见家徒四壁，她摘下了玉镯，是的，在这样的地方哪里用得着戴玉镯啊！

不久，她怀孕了。见她反应厉害，他跑到附近的山上为她摘山杏，不料一脚踩空，从山上

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

摔了下去。这一摔，几乎摔掉了她和他的未来。她常常这样想：如果他不去摘山杏呢？可是，这个世界上没有如果。

他瘫了，家里的一切都靠她。父母来接她，毕竟在小城里的一生可以预见。是的，谁都能想象以后的生活会是什么样子。但这最后的机会，她仍然拒绝了。

为了给他治病，她卖掉了那只镯子，接受父母给的钱。到底是父母，看见固执的女儿这么苦，心疼了。

他们在小城过着贫苦的日子。她当中学教师，他病退在家里翻译一些书。她已没了大城市姑娘的骄傲，低下头来做一切，和小菜贩讨价还价，买廉价的衣服——与当地的女人并无二致。大夫说她丈夫不可能再站起来了，可她还是坚持给他按摩，十几年如一日。她并不指望奇迹发生，只希望他的腿不萎缩。

35 岁那年，她听说有位大夫针灸功夫好，但要翻过一座山才能找到那位大夫。她找来一辆平板车，每两天就拉着他翻山去扎针。风雪中，她弓着背，艰难地往前走。他看着她的背影，哭了："下一辈子，我再也不要遇到你，再也不爱你。因为，你太苦了。"

所有人都希望来生再爱，可是他说"来生，再也不爱你"。

奇迹是一年后出现的。他的腿居然有了知觉，慢慢能走了。好事成双，他写的论文在国际上获了奖。有许多人来找他，他也四处讲学，同时讲这十几年自己在轮椅上的生活，讲自己背后的那个女人。谁也没有想到会有这一天，谁也没有想到柳暗花明了。

法国一所大学请他去讲学 3 年，他犹豫了。她说："去，一定要去！这是千载难逢的机会。"

这时，36 岁的她已初露沧桑的端倪，黑发里有了白发，眼角堆起了皱纹，衣服永远是过时的，身体有些发胖，再也没有了当年的样子；而他，正是最好的时候。

法国，是多么浪漫的国度啊！有人担心他一去不回，问她："你不怕吗？"她轻轻摇头："不怕。"她说，他和她的爱情如果经历了这么多还这么脆弱，那就一定不是爱情。

3 年后，他准时回来了，留在北京。他做的第一件事就是去小城接她，但没有告诉她准确的到达时间，只是说这一两天回来，想给她惊喜。谁知下了火车，他就看见了她。

她说："我每天都在这里等你，凡是从北京来的车，我一辆也不会放过。"

这次，他说："来生，我再也不会让你爱，因为你的爱让我心疼，你的爱实在太苦。"

她却说，爱情从来都是苦的，如果爱是一朵莲花，最美丽的爱一定是那清苦的莲心，一直苦到心里，然后才能有那朵美丽的莲花！

相濡以沫，有时是为了生存的必要或是无奈。相濡以沫，或许令人感动；而相忘于江湖则是一种境界，或许更需要坦荡、淡泊的心境。能够忘记，能够放弃，也是一种幸福。

我们曾经深深地爱过一些人。爱的时候把朝朝暮暮当作天长地久，把缱绻一时当作被爱了一世，于是承诺，于是奢望执子之手，幸福终老。然后一切消失了，然后我们终于明白，天长地久是一件多么可遇不可求的事情，幸福是一种多么玄妙多么脆弱的东西。也许爱情与幸福无

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

关，也许这一生最终的幸福与心底最深处的那个人无关，也许将来的某一天我们会牵住谁的手，一生细水长流地把风景看透。其实承诺并没有什么，不见了也不算什么，所有的一切自有它的归宿。我们应学着看淡，学着不强求，学着深藏，把对方深深埋藏，藏到岁月的烟尘企及不到的地方。

没有轰轰烈烈的爱情，没有卿卿我我的浪漫，没有海誓山盟的承诺，没有天荒地老的约定，只有淡淡的相守，默默的依偎。有一种爱情叫相濡以沫，是属于唯一的彼此。不过，刻骨铭心的爱一辈子能有一次，就已经足够了。或许是上辈子欠对方的，所以注定要这辈子来偿还。这辈子你都是对方心中放飞的风筝，无论飞得多高，飞得多远，总被一根长长的线牵着，它就是牵挂、思念和相濡以沫的深深眷恋。

婚姻的真谛——享受平淡

平淡而到天然处，则善矣。

——葛　彷

凯瑟琳不止一次想象过他们的银婚典礼：在一个用鲜花装饰着的白色帐篷里，有一个6人管弦乐队；几百个客人拥挤在帐篷内外，丈夫和她交换着钻石手镯；乐队奏起乐曲，他俩摇摇摆摆地跳着舞；然后，爬上游船，打开香槟酒，泪水涟涟的儿女们在码头上向他们挥手……实际情况是：孩子们把两个汉堡包和几个热狗扔在烤架上，扔得乱七八糟的食品等着她和丈夫去收拾，桌子上是他们互赠的礼物——一件看起来什么人都能穿的浴衣，一瓶带喷嘴的淋浴剂。

丈夫从烤架上拿起最后一个汉堡包，问凯瑟琳想不想吃。

“你知道，理查德给利丝买了一枚贵重的钻戒，她给他买了一件长毛皮大衣。”凯瑟琳说。

“住在这么热的地方，毛皮大衣有什么用?”丈夫笑着回答。

丈夫开始收拾东西。凯瑟琳看着他。他们一起经历了两次经济危机，3次流产，住过5所房子，养育了3个孩子，用过9辆汽车，有23件家具，度过7次旅行假期，换过12种工作，共有19个银行存折和3张信用卡。凯瑟琳给丈夫剪头发，掖好过33488次右边的衬衣领子；她每次怀孕时，丈夫都给她洗脚；有18675次在她用完车后，丈夫把车子停到它该停的地方。他们共用牙膏、橱柜，共有账单和亲戚，同时，他们也相互分享友情和信任……难道这就是他们在一起生活了25年的一切?

丈夫走过来，对凯瑟琳说：“我给你准备了一件礼物。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“什么?”她惊喜地问。

“闭上你的眼睛。”

当凯瑟琳睁开眼睛时，只见他捧着一棵养在坛子里的椰菜花。“我一直偷偷地养着它，叫孩子们看见，就该把它毁了，”丈夫乐滋滋地说，“我知道你喜欢椰菜花。”

也许，在看似琐碎而平常的日子里，蕴藏的就是一个人的爱情与幸福。但并不是谁都能体会到，这需要一颗能够享受平淡、感受生活的心。有了这样一颗心，你就会用它找到爱的真谛。

夫妻相处，平淡是一门艺术。结婚后，少了花前月下的呢喃和浪漫，多了平淡而具体的油盐柴米酱醋茶，看起来简单琐碎，然而，可别忘了，“平平淡淡才是真!”在平平淡淡中，无数夫妻相亲相爱，白头偕老。

托尔斯泰的家庭地狱——切勿吵闹

没有冲突的婚姻，几乎同没有危机的国家一样难以想象。

——（法国）莫鲁瓦

俄国大文豪托尔斯泰的夫人在临死前曾向女儿们忏悔说：“你们父亲的去世，是我的过错。”她的女儿们没有回答，而是失声痛哭起来。她们知道母亲说的是实话。父亲是在母亲不断的抱怨、长久的批评下去世的。

列夫·托尔斯泰是历史上最著名的文学家之一，备受人们爱戴，他的赞赏者终日追随在他身边，将他所说的每一句话都快速地记下来。即使他说了一句“我想我该去睡了”这样的话，也都给记录下来。

不仅是美好的声誉，托尔斯泰和夫人还有财产、地位和孩子。他们的结合似乎是太美满了，所以他们跪在地上，祷告上帝，希望能够继续赐给他们这样的快乐。然而，托尔斯泰渐渐改变了。他变成了另外一个人，他对自己过去的作品竟然感到羞愧。就从那时候开始，他把剩余的生命贡献于写宣传和平、消弭战争和解除贫困的小册子。他曾经替自己忏悔，要真实地遵从耶稣基督的教训。他把所有的田地给了别人，自己过着贫苦的日子。他去田间工作、砍木、堆草，自己做鞋、扫屋，用木碗盛饭，而且尽量尝试去爱他的仇敌。他的妻子喜爱奢侈、虚荣，可是他却轻视、鄙弃这些。她渴望着显赫、名誉和社会上的赞美，可是托尔斯泰对这些不屑一顾。她希望有金钱和财产，而他认为财富和私产是一种罪恶。好多年里，她吵闹、谩骂、哭叫，因为他坚持放弃他所有作品的出版权，不收任何稿费、版税。可是，她希望得到那些作

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品带来的财富。当他反对她时，她就会像疯了似的哭闹，倒在地板上打滚。她手里拿了一瓶鸦片烟膏，要吞服自杀，同时还恫吓他，说要跳井。他们开始的婚姻是非常美满的，可是经过48年后，他已无法忍受再看到自己妻子一眼。

一天晚上，这个年老伤心的妻子跪在丈夫膝前，央求他朗诵50年前他为她所写的最美丽的爱情诗章。当他读到那些美丽、甜蜜的日子——现在已成了逝去的回忆时，他们俩都激动地哭起来……

82岁的时候，托尔斯泰再也忍受不住家庭折磨的痛苦，在一个大雪纷飞的夜晚，脱离他的妻子而逃出家门——逃向酷寒、黑暗，不知去向。11天后，托尔斯泰患肺炎，倒在一个车站里。他临死前的请求是，不允许他的妻子来看他。这是托尔斯泰夫人抱怨、吵闹和歇斯底里所付出的代价。

地狱中的魔鬼所发明的种种毁灭爱情的利器中，吵闹是最可怕的一种。面对自己的婚姻，每一个人都希望它美满、幸福。可我们婚后的日子往往在互相的指责和抱怨中度过，这样的抱怨又有什么意义呢？对于一个家庭而言，彼此间的抱怨、指责可谓悲剧之源。其实，只要仔细想想，你会发现你的生活并不是很糟糕，只是你的欲望太多，期望太多，所以常常抱怨。生活是自己的，面对的人也不是别人，而是要拉着自己的手走一辈子的人，我们何不多一些宽容和谅解，每天快快乐乐地过好自己的日子呢？

幸福的感觉如此简单——给予温柔

少女的同情和温柔，真有磁石般的力量。

——（法国）巴尔扎克

与过去的女性相比，现代女性很少有柔顺体贴、小鸟依人的了。取而代之的是蛮横刁钻、张牙舞爪的所谓“新潮女性”。对于男士的“悲叹”，你可能会柳眉倒竖、杏眼圆睁、气势汹汹地反驳：“时代不同了，现在我们可是和男人‘平起平坐’的。他大学毕业，我还念过研究生呢；他月收入三千，我还年薪五万呢！我干吗对他百依百顺，装出一副可怜兮兮的‘柔弱’样子？”

这些话虽然有理，但女人不应失去女性特有的温柔。

有这样一道心理测试题：“春天的鲜花，夏日的溪水，秋天的月儿，冬天的太阳。”从中选一种自己最喜欢的，看看自己是不是具有浪漫的气质。

一对热恋中的女孩选择了“秋天的月儿”。她的男友毫不犹豫地选择了“冬天的太阳”。女

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

孩眨眨眼说："你一个冬天手都烫人，干吗选这个？"

男孩奇怪地看看女友，似乎觉得她应该知道原因。然后说："你不是最怕冷吗？手老冻得肿肿的。"

后来，女孩义无反顾地嫁给了那个为她选择太阳的男人。

温柔地将对方摆在心上，是幸福的秘密。

他们吵架了。走在路上，她回头看了看一直跟在自己身后、有点垂头丧气的他，鼻子禁不住发酸：当初我们是为了爱情才走到一起的呀，现在是怎么了？

她一路走着，不知不觉地走到了一个路口，马路上来来往往的车辆特别多。当她正想着如何从那些车辆的空隙中过去的时候，突然，她的手被一只大手握住了。她知道是他，因为那种感觉曾经是那么的熟悉。她没有挣脱，而是任由他牵着自己的手走着……一种幸福感觉在瞬间传遍了全身，她的眼圈红了：这个细节让她知道爱情原来还存在。

女人渴望有人疼，男人也同样希望有人爱。温柔里面包含的东西，它不是生硬地表演出来的，而是生命本体的一种自然散发。温柔可不是娇滴滴，嗲声嗲气，而是抛弃了故作姿态的真性情，是骨子里生长出来的本然的东西。

温柔是一种美德，一种足以让男人一见钟情、忠贞不渝的魅力。的确，在男人挑剔的眼光中，盯着女人的美丽的同时心里还渴求温柔。在充满浪漫与憧憬的青年时代，美丽或许会占上风，可当从感性回到理性的认识中时，男人就会越发明白：温柔比美丽可爱。

事实上也是如此，季节的变迁、时间的轮回中，美丽的外表会失去光泽，而温柔却会永驻。恋人的温柔若款款的催化剂，催促着爱情的花果早日绽放成熟。夫妻的温柔像春天的阳光；秋夜的明月，为生活平添着温馨和明净。夫妻的温柔又若高强度的凝结剂，为点点滴滴凝结的金光点缀着幸福。

爱情就是手里的沙子——空间尺度

彼此恋爱，却不要做爱的系链。

——（黎巴嫩）纪伯伦

生活中一些事情常常是物极必反的：你越是想得到他的爱，越要他时时刻刻不与你分离，他越会远离你，背弃爱情。

一个即将出嫁的女孩向她的母亲提了一个问题："妈妈，婚后我该怎样把握爱情呢？"

"傻孩子，爱情怎么能把握呢？"母亲诧异道。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“那爱情为什么不能把握呢?”女孩疑惑地追问。

母亲听了女孩的问话，慢慢地蹲下，从地上捧起一捧沙子，送到女儿的面前。只见那捧沙子在母亲的手里，圆圆满满的，没有一点流失，没有一点撒落。

接着母亲用力将双手握紧，沙子立刻从母亲的指缝间泻落下来。当母亲再把手张开时，原来那捧沙子已所剩无几，其团团圆圆的形状也早已被压得扁扁的，毫无美感可言。女孩望着母亲手中的沙子，领悟地点点头。原来爱情需要空间，握得越紧，失去的反而越多。

毫无疑问，爱人时常需要从捆在他们脖子上的爱的锁链里挣脱出来。我们应当自信，真正的爱是可以超越时间、空间的。因此，作为婚姻的双方，在魅力的法则上，请留给彼此一个距离。这距离不仅仅包含空间的尺度，同样包含心灵的尺度。

爱无须抓得太死，也不必给得太多，多了也会让人窒息。就像一首歌里所唱的那样：“爱你很好，真的很好，你知道什么是我想要。当被你拥抱我甚至想不出有什么是我所缺少；早餐做好衬衫熨好，让我看来是你的骄傲。你从不吵闹，但是这安静的生活使我想逃……”爱情就是这样，爱本是生命中深挚的关怀与体察，无须刻意去牵扯，越是想抓牢越容易成为枷锁。爱情需要自由呼吸，不管是“硬泡”还是“软磨”都不是爱情本该有的形式。爱情就像一门艺术，要用心、用浪漫去调和，才能琴瑟和谐，水乳交融。

当然浪漫并不是空中楼阁，你无须刻意营造，只要能在平时的小事上下工夫，将幸福植入他的心中，如果他的心中时刻有你，你们的爱情自然会长盛不衰。

为“亲爱的”付费——为爱付出

爱是无所不能的承受与付出。

——谚　语

爱，一种崇高而无私的人类关怀，就像纯正的巧克力一样含在口里慢慢地融化、消失，不带半点杂质，它芬芳、甜美，悄无声息地渗透到人心的最深处。

毛彦文是中国第一个女留学博士，大学者吴宓追求毛彦文时，曾将他的罗曼蒂克写成诗，还发表出来，其中有“吴宓苦爱毛彦文，九州四海共惊闻。离婚不畏圣贤讥，金钱名誉何足云”等句。世人议论纷纷，吴宓泰然自若。

吴宓这种表达爱情的勇气和方式，直至今日仍令人心颤神摇。当然，不是所有人表达爱情都是如此轰轰烈烈的，有些人只是那样简单地浅浅表达。

他到国外出差，在机场告别了恋人便搭机飞往瑞士。半个月后，事情办完了，他也买好回

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

家的机票，然后他到电信局打算发电报给恋人。

拟好电文后，他交给一位女营业员，问：“麻烦帮我算算总共要多少钱。”

她讲了个数目，他却发现自己手头上的现金不够，眼看登机的时间就要到了，只好对营业员说：“那么，把‘亲爱的’这几个字从我的电报中去掉吧，这样钱就够了。”

“不，”那名女营业员一边反对，一边打开自己的手提包掏出钱来，“我来为‘亲爱的’这几个字付钱好了，恋人一直渴望从他们的丈夫那儿得到这几个字呢。”

我们能从别人对我们的爱中得到力量，使我们察觉到自己在对方心中不可或缺的存在，从中体会到安全自在的感受。其实，岂止恋人，就算在亲人朋友之间，我们都应该适时地去表达我们的“爱”。

爱情对于女人来说是生命中最华美的篇章，它为女人的生命增添了五彩的光华，女人的生命因为有了爱情而有了精华和灵气。爱情是阳光下的瀑布，璀璨夺目；爱情像七彩的花环，熠熠生辉。古往今来，多少痴情少女不顾一切地奔向爱情，投入爱情的怀抱，抱着找到另一半自我的梦想，至死不渝。于是，“贤妻良母”成为已婚女性执着的追求，这种为爱的付出，成为所有人心目中的时尚。

他们的婚姻为何解体——互相体谅

在和睦的家庭里，每对夫妻至少有一个是“傻子”。

——（英国）莎士比亚

在许多童话故事中经常可以看到这样的情节：公主和王子相恋了，然后结了婚，接下来是“从此以后，就过着幸福快乐的生活”了。然而，现实生活并非如此，现实生活中的家庭是需要经营的，而且需要用心经营，否则便没有幸福可言。

江天和方惠是通过自由恋爱而结合的，却没有像童话故事那般，从此过上快乐和幸福的生活。结婚多年，方惠对家庭中那“一地鸡毛，诲人不倦”深有感触。

丈夫在外面时堪称帅哥白领，西服笔挺。可回到家里就原形毕露了，穿着短裤，光着膀子，甚至一天都不梳头不洗脸。每次看书写文章时，他总是把书和纸摊得满屋都是，把原本整洁的房间弄得乱七八糟，让她看到就心烦。好心为他收拾以后，反而引起他的不满，不是哪页纸丢了就是哪本书不见了，总要和她争得面红耳赤。他睡觉时梦话连篇，有时还会“夜半歌声”。有一回睡到半夜，江天不知道梦见了什么暴力事件，突然踹了方惠一脚，差点把她踹到床下。这件件桩桩，真是和他有数不完的气要生。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而江天对妻子也有一肚子的不满，特别是对妻子每次出门时都拖拖拉拉、磨磨蹭蹭的做法很有意见。虽然嘴上没说，心中却老大不舒服，总想找机会刺刺妻子，消消积怨。

有一天晚上，江天买好了妻子最喜欢的音乐会门票，兴冲冲赶到家里时，方惠正在做晚饭。江天一进门就嚷："快，快，晚饭快别做了，快换好衣服上路。这是你最喜欢的，应该快点了，否则来不及。"方惠听到丈夫把"你最喜欢的"说得特别响，把"应该"与"快"强调得非常突出，感到很不自然，没吭一声，继续做饭。

"嗨，你怎么啦，想不想去啊?"江天看到她不为所动，不由得有点急了。

"不想。"方惠冷冷地、轻轻地回答。

这下可惹怒了江天，他满心不平，为了她，他才下班后急急忙忙赶到音乐厅买票，人多极了，自己费了九牛二虎之力才买到了两张，又怕误时，打了出租车赶回来，到门口时一着急还差点儿摔了一个跟头，结果落了个吃力不讨好，真倒霉！江天一怒之下，当着妻子的面把门票撕了，丢进了垃圾桶，独自回房看书了。

在这之后，类似的矛盾不断发生，而江天和方惠都没有及时想办法解决，最终导致了他们婚姻的解体。

夫妻关系是一个家庭的基础关系，也可以称得上是家庭关系中最微妙也最难处理的一种关系。两个原本陌生、没有任何渊源的人，只因情投意合，共同构筑了一个家庭的城堡，心甘情愿地将自己禁锢在了围城之内。可是，两个人毕竟来自不同的环境，拥有不同的背景，要长期地共同生活在一起，自然会产生许多摩擦与碰撞，引起各种矛盾与冲突。所以，夫妻间有一段不合拍的过程是正常的，为生活琐事拌几句嘴、小打小闹是不可避免的。这时应该学会忍耐，不要互相埋怨、数落对方的不是。发生冲突和摩擦时，要学会彼此谅解，设身处地地为对方着想，避免自己在情绪恶劣的状态下做出伤害对方的事情来。

有了外遇的妻子——学会理解

夫妻间是应由相互认识而了解，进而由彼此容忍而敬爱，才能维持一个美满的婚姻。

——（法国）巴尔扎克

爱情没有尺度来衡量，婚姻没有标准来量化。如果爱就要学会宽容，学会理解。要知道，爱情就像做菜，要适时地添加理解的调料才有美感。

女人有了外遇，要和丈夫离婚。丈夫不同意，女人便整天吵吵闹闹。没有办法，丈夫只好答应妻子的要求。不过，离婚前，他想见见妻子的男朋友。妻子满口答应。第二天一大早，女

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人便把一个高大英俊的中年男人带回家来。

女人本以为丈夫一见到自己的男朋友必定气势汹汹地讨伐。可丈夫没有，他很有风度地和男人握了握手。然后，他说他很想和她男朋友交谈一下，希望妻子回避一下。女人只得听从丈夫的建议。站在门外，女人心里七上八下，生怕两个男人在屋内打起来。然而结果证明，她的担心完全是多余的。几分钟后，两个男人相安无事地走了出来。

送男友回家的路上，女人忍不住问："我丈夫和你谈了些什么？是不是说我的坏话？"男人一听，停下了脚步，他惋惜地摇摇头说："你太不了解你丈夫了，就像我不了解你一样！"女人听完，连忙申辩道："我怎么不了解他，他木讷，缺少情趣，家庭保姆似的，简直不像个男人。"

"你既然这么了解他，就应该知道他跟我说了些什么。"

"说了些什么？"女人非常想知道丈夫说的话。

"他说你心脏不好，但易暴易怒，结婚后，叫我凡事顺着你；他说你胃不好，但又喜欢吃辣椒，叮嘱我今后劝你少吃一点辣椒。"

"就这些？"女人有点吃惊。

"就这些，没别的。"

听完，女人慢慢低下了头。男人走上前，抚摸着女人的头发，语重心长地说："你丈夫是个好男人，他比我心胸开阔。回去吧，他才是真正值得你依恋的人，他比我和其他男人更懂得怎样爱你。"说完，男人转过身，毅然离去。

自从这次风波过后，女人再也没提过离婚二字，因为她已经明白，她拥有的这份爱就是世界上最好的那份。

有时候，我们也不该总是对别人寄予太多的期望，总是要求别人去为你做事，体贴你，照顾你，这样，时间久了，自然会给对方带来很大的压力，同时也可能会让对方产生逆反心理。试着从对方的角度想一想，从对方的角度出发，你就会发现，原来很多时候的争吵都是不值得的。你的心里多了一分理解，你的生活也就多了一分甜蜜。

爱是一盏灯——学会宽恕

诚挚地宽恕，再把它忘记。

——谚　语

爱是一盏灯，一盏从女人的心底深处用一生的爱点燃的灯，不管它是否能照亮他的前程，但它一定能照亮一个男人回家的路。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他和她结婚时家徒四壁，除了一处栖身之所外，连床都是借来的，更不用说其他的家具了。然而她却倾尽所有，买了一盏漂亮的灯挂在屋子正中。他问她为什么要花这么多钱去买一盏奢侈的灯，她笑笑说："明亮的灯可以照出明亮的前程。"他不以为然，笑她轻信一些无稽之谈。

渐渐地，日子好过了。两人搬到了新居，她却舍不得扔掉那盏灯，小心地用纸包好，收藏起来。

不久，他辞职下海，在商场中搏杀一番后赢得千万财富。像所有有钱的男人一样，他先是招聘了个漂亮的女秘书，很快女秘书就成了他的情人。他开始以各种借口外出，后来干脆无需解释就夜不归宿了。她劝他，以各种方式挽留他，却无济于事。

这一天是他的生日，妻子告诉他无论如何也要回家过生日。他答应着，却想起了漂亮情人的要求。犹豫之后他决定去情人处过生日后再回家过一次。

情人的生日礼物是一条精致的领带。他随手放到一边，这东西他早已拥有太多。半夜时分他才想起妻子的叮嘱，急忙赶回家中。

远远看见寂静黑暗的楼房只有自己家的窗户是明亮的，一种遥远而亲切的感觉在心中升起。当初她就是这样夜夜亮着灯等他归来的。

推开门，她正泪流满面地坐在丰盛的餐桌旁，没有丝毫倦意。见他归来，她不喜不怒，只说："菜凉了，我去再热一下。"

他没有制止她，因为他知道她的一片苦心。当一切准备就绪之后，她拿出一个纸盒送给他，是生日礼物。他打开，是一盏精致的灯。她流着泪说："那时候家里穷，我买一盏好灯是为了照亮你回家的路；现在我送你一盏灯是想告诉你，我希望你仍然是我心目中的明灯，可以一直亮到我生命的结束。"

他终于动容，一个女人送一盏灯给自己的男人，包含着多少寄托与企盼！而他，却愧对这盏灯。

他最终回到了她的身边。因为他已明白爱是一盏灯，不管它是否能照亮他的前程，但它一定能照亮一个男人回家的路，因为这灯光是一个女人从心底深处用一生的爱和理解点燃的。

有缘才能牵手，在爱的号召下走到一起的两个人共同肩负起家庭的责任，相对于爱情来说，家庭更需要双方的经营。

爱的结构是复杂的，它需要的是双方的互敬、互助、互谅、互让。两个人能走到一起不容易，彼此应好好珍惜。即使对方有一定的缺陷和行为失误，也应给予宽容和谅解。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第五辑

教育心理学：让人成为人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第一章·

为何家会伤人——父母育儿心理

“你对孩子的教育晚了两年半”——早期教育

婴儿降生的第三天开始教育，就迟了两天。

——（苏联）巴甫洛夫

故事一：

1800年，52岁的德国人卡尔·威特喜得一子。可令人沮丧的是，这个婴儿反应迟钝，显得极为痴呆。卡尔·威特曾悲伤地叹息：“我究竟有何罪孽，上帝给了我这样一个傻孩子？”妻子也很泄气：“这样的孩子教育他也不会有什么出息，只是白费力气。”就是邻居也为此感到担忧，纷纷劝慰他们要“想开点”。

然而，卡尔·威特并没有绝望。他相信，只要从婴儿时期开始教育，一般的孩子都能成为不平凡的人。他制定了周密而严格的教育方案，并且踏踏实实地按照自己的计划去实行。结果这个被人嫌弃的傻孩子很快就让邻居们刮目相看了。小威特在很小的时候已能够自如地运用德语、法语、意大利语、拉丁语、英语和希腊语6种语言，通晓动物学、植物学、物理学、化学和数学。9岁考入莱比锡大学，10岁进入哥廷根大学，12岁发表论文，14岁不到就被授予哲学博士学位，两年之后又获法学博士学位，被柏林大学聘为法学教授。

故事二：

一位英国少妇希望自己的孩子能成才，可她不知道什么时候开始对孩子教育比较好，于是，她抱着自己的孩子去请教伟大的学者达尔文。

“达尔文先生，您是世界上著名的大科学家，请问您，我的孩子什么时候开始教育最好呢？”

“亲爱的夫人，”达尔文瞅了少妇一眼，关切地问，“你的孩子已经多大了？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

"她还小着呢，才两岁半。"

达尔文叹了口气道："唉，夫人，你对孩子的教育已经晚了两年半了！"

这位创立了"进化论"的著名科学家，非常重视对孩子的早期教育与良好家庭氛围的创造。在他的精心培养下，他的5个儿子中就有3个成为名人：乔治成为天文学家；弗朗西斯继承父业，成为与他齐名的科学家；霍勒斯则成为物理学家，还被英国皇家学会封为爵士。

上述两个故事从正反两个方面向我们展示了早期教育的重要性。长期以来，很多人都相信天赋，相信天才是遗传的，是与血统有关的。如今随着脑科学研究的不断深入，更多的科学研究结论是：后天的培养比天赋更为重要。如果仔细研究那些天资聪明的伟人，会发现他们在幼儿期都受到良好的早期教育。心理学家平特纳研究认为：从出生到3岁是一个人智力发展的最快时期；苏联教育学家马卡连柯也指出，教育的基础主要是在3岁以前奠定的，它占整个教育过程的80%。

而且，随着时代的发展，越来越多的事实证明，孩子能否成才并不在于孩子的天赋，而是取决孩子在0～3岁时所处的环境与所受的家庭教育。早期教育已被无数事实证明是开发一个人智力的有效策略，那些所谓"天才儿童占人口的3‰"的说法是没有科学根据的。

给孩子更大的空间——鱼缸法则

打开笼门，让鸟儿飞走，把自由还给鸟笼。

——（美国）非马

走进美国超大公司纽约总部，首先映入眼帘的是办公室门口摆着的一个漂亮的鱼缸。鱼缸里十几条产自热带的杂交鱼开心地嬉戏着，它们长约三寸，脊背一片红色，头尤其大，长得很是漂亮。进进出出的人几乎都会因为这些美丽的鱼而驻足停留。两年过去了，小鱼们的"个头"似乎没有什么变化，依旧三寸长，在小小的鱼缸里游刃有余地游来游去。

这一天，公司总裁的顽皮儿子来找父亲，看到这些长相奇特的小鱼，很好奇，于是非常兴奋地试图去抓出一只来。慌乱中，鱼缸被他推倒在地，碎了，鱼缸里的水四处横流，十几条热带鱼可怜巴巴地趴在地上苟延残喘。

办公室的人急忙把它们拣起来，但是鱼缸碎了，把它们安置在哪呢？人们四处张望，发现只有院子中的喷泉可以做它们暂时的容身之所。于是，人们把那十几条鱼放了进去。

两个月后，一个新的鱼缸被抬了回来。人们纷纷跑到喷泉边捞那些漂亮的小鱼。十几条鱼都被捞起来了，但令他们惊讶的是，仅仅两个月的时间，那些鱼竟然都由三寸长疯长到了一尺。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对于鱼的突然长大，人们七嘴八舌，众说纷纭。有的说可能是因为喷泉的水是活水，最有利于鱼的生长；有的说喷泉里可能含有某种矿物质，是它促进了鱼的生长；也有的说那些鱼可能是吃了什么特殊的食物。但无论如何，都有共同的前提，那就是喷泉要比鱼缸大得多。

养在鱼缸中的热带鱼，三寸长，不管养多长时间，始终不见金鱼生长。然而将这种鱼放到水池中，两个月的时间，原本三寸的鱼可以长到一尺。后来人们把这种由于给鱼更大的空间而带来更快成长的现象称为“鱼缸法则”。

其实教育孩子和养鱼是同样的道理，孩子的成长也需要足够的自由空间。而父母的保护就像鱼缸一样，孩子在父母的鱼缸中永远难以长成大鱼。要想孩子健康强壮地成长，一定要给孩子自由活动的空间，而不让他们拘泥于一个小小的“鱼缸”。

随着孩子的成长，父母应该给孩子越来越多的自由来控制自己的生活。父母必须有意识地要求自己，甚至是克制自己，不要有那种什么事都为孩子做的想法和冲动，给孩子充分的空间，让孩子早日走出“鱼缸”，回归大海，学会自己的生存方式。

作为父母，应该除掉多余的担心，让孩子自己去体验各种各样的经历。每个孩子都有自己的选择方式，都有自己的想法，都有自己的定位，每个孩子的世界都是一个相对独立的世界。对生活的环境，孩子们已经逐渐形成了自身的一套处事方式，家长不要过于强求孩子做不愿做的事情。如果父母用命令的方式强制性地要求孩子什么可以做，什么不可以做，会让孩子陷入无奈的境地，导致他们更多的反抗。相反，如果父母在自己的要求中带有尊重，维护孩子的自主性，给孩子一定的自由，孩子对父母的反抗就会少一些。何乐而不为呢?

所以，父母最应该做的是：打开笼门，把自由还给“鸟儿”和“鸟笼”。也许当你打开笼门，鸟儿反倒愿意回来了。因为敞开的鸟笼已不再是牢房，而成了一个温暖的窝。

公正地对待孩子——马太效应

让每一个孩子都抬起头来走路。

——（苏联）苏霍姆林斯基

《圣经》中有这样一个故事：

一位主人要到国外去，临走之前，将他的三个仆人叫来，将财产委托他们保管。主人给了第一个仆人 5 个塔伦特（古罗马货币单位），第二个仆人 2 个塔伦特，第三个仆人 1 个塔伦特。

主人走后，第一个仆人用 5 个塔伦特做买卖，又赚了 5 个塔伦特；第二个仆人用 2 个塔伦特做生意，也赚到了 2 个塔伦特；第三个仆人则把 1 个塔伦特埋到了地下。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

过了一段时间，主人回来了。拿到5个塔伦特的仆人带着另外5个塔伦特来见主人，他对自己的主人说："主人，你交给我5个塔伦特，请看，我又赚了5个。"

"做得好！你是一个对很多事情充满自信的人。我会让你掌管更多的事情。现在就去享受你的土地吧。"

同样，拿到2个塔伦特的仆人带着他另外2个塔伦特来了，他对主人说："主人，你交给我2个塔伦特，请看，我又赚了2个。"

主人说："做得好！你是一个对一些事情充满自信的人。我会让你掌管很多事情。现在就去享受你的土地吧。"

最后，拿到1个塔伦特的仆人来了，他说："主人，我知道你想成为一个强人，收获没有播种的土地。我很害怕，于是就把钱埋在了地下。看那里，埋着你的钱。"

主人斥责他说："又懒又缺德的家伙，你既然知道我想收获没有播种的土地，那么你就应该把钱存在银行，等我回来后连本带利还给我。"说着转身对其他仆人说："夺下他的1个塔伦特，交给那个赚了5个塔伦特的人。"

"可是他已经拥有10个塔伦特了。"

"凡是有的，还要给他，使他富足；但凡没有的，连他所有的，也要夺去。"

故事的寓意很简单，就是让富有者更加富有，让贫穷者更加贫穷。

开始人们并不知道这其中的道理，甚至还感到有些莫名其妙，"贫者越贫，富者越富"，简直就是强盗逻辑。直到20世纪60年代，著名的社会学家罗伯特·莫顿首次将这种现象归纳为"马太效应"。人们才惊醒：原来任何个体、群体或地区，一旦在某一方面获得成功和进步，就会产生一种积累优势，就有更多的机会取得更大的成功和进步。

"马太效应"存在于社会生活的各个角落，例如，名声在外的人，更容易出名；大企业可以尽情地推广自己的产品，而小企业却只能在夹缝中生存；容貌漂亮的人，更容易引人注意，还会赢得更多的机会；朋友多的人，更有可能结交更多的人……

对于孩子来说，"马太效应"的作用也十分明显。从学习成绩看，成绩好的学生能考上好高中，接受更好的教育，更容易考上好大学，毕业求职也更加容易；成绩不好的学生只能上普通高中，考上好大学的概率要低一些，毕业求职也会受到影响。再从性格看，有自信的人和没自信的人结果也不一样。前者敢争天下先，不但获得的机会比别人多，还会不断获得新的成功，处境也越来越好；后者处处退缩，不但捞不着什么好处，反而处处受限，慢慢地，其性格会变得更加自卑、自闭，甚至自暴自弃，处境也就越来越差。

在家庭教育中，"马太效应"的消极作用是显而易见的。例如，当一个家庭有几个孩子时，那些被父母赏识、受青睐的孩子容易滋生自负自傲、孤芳自赏的不良情绪，从而脱离群体，有可能成为群体中的"孤独儿"；而那些不被赏识的孩子容易产生怨艾自卑的情绪，甚至自暴自弃，从而丧失自我发展的最佳心理环境，并造成父母与子女之间的情绪对立。此外，有的父母有严重的重男轻女思想，也容易使男孩产生盲目的优越感，女孩产生自卑感，得不到良好的自

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我发展。为了避免“马太效应”对孩子的消极作用，父母应采取公正客观的态度，以避免这种不公正现象的产生。

有梦想就有动力——目标效应

我宁可做人类中有梦想和完成梦想愿望的、最渺小的人，而不愿做一个最伟大的无梦想、无愿望的人。

——（黎巴嫩）纪伯伦

在很多年前，有一位穷苦的牧羊人带着两个年幼的儿子，靠给别人放羊来维持生计。一天，他带着两个儿子赶着羊来到一个山坡。这时，从他们的头顶飞过一群大雁，并且很快从自己的视野中消失了。

“大雁要飞往哪里呢，爸爸？”牧羊人的小儿子问他的父亲。

牧羊人回答说：“寒冷的冬天马上就要来到，它们将要飞往一个温暖的地方安家，等到来年天气暖和了，它们还是会飞回来的。”

“要是我们也能像大雁一样飞起来就好了，那我就要比大雁飞得还要高，去天堂看妈妈。”他的大儿子眨着眼睛羡慕地说。

“做个会飞的大雁多好啊！可以飞到自己想去的地方，那样就不用放羊了。”小儿子也对父亲说。

牧羊人沉默了一下，然后对儿子们说：“如果你们想，你们也会飞起来的。”

两个儿子试了试，并没有飞起来。他们用疑惑的眼神看着父亲。

牧羊人说：“看看我是怎么飞的吧。”于是他张开双臂，飞了两下，可是也没飞起来。可是，牧羊人转过身肯定地对儿子们说：“可能是因为我的年纪大了才飞不起来，你们还小，只要不断努力，就一定能飞起来，去你们想去的地方。”

儿子们牢记着父亲的话，在以后的日子里一直不断地努力。等他们长大以后终于飞起来了，他们就是美国的莱特兄弟，他们发明了飞机。

人类最可贵的本能就是对未来充满幻想。一个真爱孩子的父母应当精心保护孩子的梦想，让梦想的种子长成参天大树。如果父母能及时正确地引导，梦想就是孩子未来的目标，就是孩子不懈奋斗的动力。

孩子天生都有梦想。当孩子有梦想时，父母应为此感到高兴，并且应及时给予肯定、鼓励，因为这正说明了他们对客观世界已经产生了强烈的兴趣和旺盛的求知欲，说明了他们将来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

可能会成为一个有出息的人。一个人心中拥有了梦想就会在希望中生活，投入他们全部的努力，并不断地创造奇迹。

许多看似不切实际的梦想其实都可以实现，这是因为梦想会使人产生激情，最大限度地激发人的潜能，从而实现自己的梦想。

当然，对于孩子来说，并不是所有的梦想都能实现，我们也不能奢望所有的梦想都能变为现实，梦想只是前进的动力和方向。因此，当听到孩子讲出自己的梦想时，父母不必轻率地嘲笑，不要去说那是不切实际的“好高骛远”。常常听到一些父母带着不屑的表情说：“就你那水平，那智力，以后还想当科学家呀?”这样的父母粉碎了孩子的憧憬，也粉碎了孩子的未来，是不合格的父母。

梦想就像人体成长所需要的微量元素与氨基酸，缺少它，大脑的营养就跟不上，思维就会变迟钝。父母要学会给孩子以梦想，让孩子在无数个梦想中充分发挥想象力与创造力。

梦想是孩子前进的指路明灯，是鼓舞孩子奋斗的风帆，是孩子取得成功的基石。当孩子心中有了梦想，他们就会为了梦想的实现而积极主动地学习，矢志不渝地奋斗不息。

对于孩子来说，目标是学习的动力。教育孩子确立自己的奋斗目标，是培养孩子上进心的重要手段，是帮助孩子成才的必经之路。父母为子女所设的目标，既不能太低，也不能太高。如果太容易达到，就不容易形成动力；如果太难达到，就会让人望而却步。只有合适的目标才对孩子有吸引力。所以，父母从小就要引导孩子的梦想，送给孩子美丽的憧憬，送给孩子一个个热爱生活的梦想。只有这样，才能促使孩子积极地调动全身的潜能，主动地求知探索。对于孩子来说，一旦有了梦想，就会有了勤奋学习的动力，而且这种动力是持久的。

梦想还是改变孩子后进的一个很好方法。绝大部分后进孩子落后的原因，不是智力低下，而是缺少自我约束的能力，没有稳定的方向。引导孩子的梦想，就是帮助孩子确定一个方向，使他们自己管理自己，自己约束自己，自己成就自己。那么即便到最后梦想没有完全实现，孩子的人生也会因为不断的拼搏奋斗而变得充实和有意义。

把爱撒到孩子心里——真爱法则

知道用什么办法能使你的孩子得到痛苦吗？这个方法就是：百依百顺。

——（法国）卢梭

多年前，有位教社会学的大学教授曾叫班上学生到某个贫民窟，调查200名男孩的成长背景和生活环境，并对他们未来的发展做一评估，每个学生的结论都是“这些男孩毫无出头的机会”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

多年后，另一位教授发现了这份研究，他叫学生做后续调查，看昔日这些男孩今天是何状况。结果根据调查，除了有20名男孩搬离或过世，剩下的180名中有176名成就非凡，其中担任律师、医生或商人的比比皆是。

这位教授在惊讶之余，决定深入调查此事。他拜访了当年曾受评估的年轻人，问他们同一个问题：“你今日会成功的最大原因是什么?”结果他们都不约而同地回答：“因为我遇到了一位好老师。”

庆幸的是，这位老师仍健在，虽然年迈，但还是耳聪目明，教授找到她后，问她到底有何绝招，能让这些在贫民窟长大的孩子个个出人头地。

这位老太太眼中闪着慈祥的光芒，嘴角带着微笑回答道：“其实也没什么，我爱这些孩子。”

这个故事告诉我们，每一个孩子都是可以塑造的，只要我们多点耐心，让爱成为孩子坚持下去的力量，这样每一个孩子都会是优秀而非不可救药的。

对于一个家庭来说，孩子的到来为家庭增添了一份希望，父母都会百般呵护他，并竭力教育他，使之成为栋梁之材。可是，父母有意无意之间容易误解或错用了爱。例如，有一些父母，把“严是爱”理解为对子女独断权威式的教育，他们不顾及子女的感受，采取高压政策，压制儿童自由思维，使孩子唯唯诺诺。显然，这不是“真爱”。也有些父母对孩子只是爱而不教，缺乏要求，缺少理智，过分宠爱。这些父母疼爱孩子，孩子“要什么就给他什么”，孩子要买东西就赶忙给他钱。父母的这种做法也不是爱，这只能是满足他一时的物质享受而已。真正的爱应该是去关怀他、帮助他、引导他，让他感受到亲情的温暖，这些不是金钱所能替代得了的。

溺爱的害处很大，会使孩子身心发展产生严重缺陷，给孩子情感、意志、品德、性格方面造成不可挽回的消极影响。娇子如杀子，溺爱放纵子女往往导致悲剧的发生。此外，在现代快节奏的生活和工作的压力下，还有一些父母对孩子成长过程关注不够，他们一心为了追求事业的完美而忽略了孩子内心的需要。虽然他们会让孩子享受好的物质条件，但忘了深入了解孩子的情感世界，与孩子进行心灵的交流。久而久之，在缺少父母关注的家庭中成长的孩子就会产生许多心理疾病，如自闭、胆怯、不善交流、害怕见陌生人等，而且还会有一种陌生横隔在父母和孩子之间，阻碍孩子正常、健康成长。

美国精神病学家威廉·哥德法勃说：“教育孩子最重要的，是要把孩子当成与自己人格平等的人，给他们以无限的关爱。”“真爱法则”要求父母要用温暖的爱抚慰孩子，尊重孩子的选择，尊重孩子的世界。父母要给娇弱的孩子以搂抱和亲吻，使他们感到父母的温暖；给活泼开朗的孩子鼓励和帮助，让他们体验父母的亲切；给胆小的孩子留下无拘无束的空间，使他们感到快乐自由……

总而言之，父母必须明白，爱孩子是一门学问。父母给予孩子的应该是真爱。这种真爱，是以关怀为起点，以理解为基础，以尊重信任为核心，以严格要求为原则的爱，这才是父母给予的真正的爱。这样的爱能使孩子感受到无限的温暖，成为他们积极上进、健康成长的力量。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

安徒生的童年——重视环境影响

每个正常的婴儿，出生时都具有像莎士比亚、莫扎特、爱迪生、爱因斯坦那样的潜能，聪明和愚笨都是环境的产物。

——（美国）葛兰·道门

安徒生小时候是在丹麦一个叫奥塞登的小镇上度过的，他家境贫困，父亲只是个穷鞋匠，母亲是个洗衣妇，祖母有时还要去讨饭来补贴生活。他们的周围住着很多地主和贵族，因为富有，这些人便觉得自己高人一等，他们讨厌穷人，不允许自己家的孩子与安徒生一块儿玩耍。安徒生的童年孤独而寂寞。

父亲担心这样的环境会对安徒生的成长不利，但是他从来没在孩子面前流露出自己的这种焦虑，反而轻松地跟安徒生说："孩子，爸爸来陪你玩吧！"父亲陪儿子做各种游戏，闲暇时还讲《一千零一夜》等故事给他听。

虽然童年没有玩伴，但有了父亲的陪伴，安徒生的内心世界也充满了阳光和快乐。

除了家庭环境会对孩子产生潜移默化的影响以外，孩子的成长还会受到周围环境的影响，因此父母要留意孩子身边都是些什么样的人。古代"孟母三迁"的故事讲述了孟子的母亲三次搬家，正是为了给孟子选择一个良好的周围环境。

孟子小的时候，父亲早早地死了，母亲守节没有改嫁。一开始，他们住在墓地旁边。孟子就和邻居的小孩一起学着大人跪拜、哭嚎的样子，玩起办理丧事的游戏。孟子的母亲看到了，就皱起眉头："不行！我不能让我的孩子住在这里了！"孟子的母亲就带着孟子搬到市集，靠近杀猪宰羊的地方住。到了市集，孟子又和邻居的小孩学起商人做生意和屠宰猪羊的事。孟子的母亲知道了，又皱皱眉头："这个地方也不适合我的孩子居住！"于是，他们又搬家了。这一次，他们搬到了学校附近。每月夏历初一这个时候，官员到文庙，行礼跪拜，互相礼貌相待，孟子见了都一一学习记住。孟子的母亲很满意地点着头说："这才是我儿子应该住的地方呀！"

有人专门做过这样的一个实验研究，他把一对双胞胎女孩子从小分开，一个留在大城市的家庭里，一个被送往边远的森林里随亲戚生活。两个孩子的遗传素质大体相同，由于生活的环境不同，这两个孩子的个性发展完全不同。留在城市的孩子喜欢读书，智力发展较好较快，也比较文静；而在森林附近的亲戚家长大的孩子，则不想读书，身体很好，会爬树，也很灵巧，性格很开朗。这都是环境影响的结果。

所以，父母一定要给孩子营造一个良好的环境，具体可以从以下几方面来考虑：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 选择一个好的社区环境

不同的社会区域，其社会成员的成分不同，所从事的职业不同，生活习惯、社会风气也就不同。家庭生活和社会生活息息相关，当地的社会生活习惯、社会风气，总是要渗透到家庭生活中去的，从而影响家庭的生活方式、生活习惯，进一步影响到孩子的成长和发展。

孩子的自制力不强，模仿力却很强，很容易受到周围环境的影响。因此，家长要尽量选择一个良好的社区环境，以发挥环境对孩子正面的积极的影响作用。

如果家庭搬迁，往往会对孩子的心理产生很大影响。因此，父母在搬迁前要告知孩子迁居的好处，帮助孩子妥善告别伙伴和熟悉的环境，迁居后指导孩子适应新的环境，注意帮助孩子克服焦虑的情绪。

2. 和睦的邻里关系

如果与邻居“老死不相往来”，这会给生活带来很多不便，家庭虽在闹市，孩子却仿佛居于“孤岛”，不利于孩子的成长。有些家长甚至因为一点小事情就与邻居成为冤家对头，造成邻里关系不和睦，这样会加剧孩子的孤独，妨碍孩子的心理健康。

社会心理学家告诉我们：邻里关系对孩子的心理健康有特殊意义，增加与邻里的友好交往是治疗独生子女“孤独症”的一剂良方。现在的孩子大多是独生子女，一个家庭如果和邻里相处融洽，两家的孩子在一起玩，经常来往，对孩子的成长是很有利的。

3. 留意孩子在学校交往的朋友

一般来说，孩子有自己交朋友的自由，父母应该尊重他们的选择。但是，孩子辨别是非的能力不强，如果和社会上一些不法青年交上朋友，就很有可能学坏。因此，父母不能忽视孩子所交往的朋友对孩子的影响，一旦发现孩子交友不慎，一定要及时纠正。父母要让孩子自己产生警戒，远离“损友”，如果情况很严重，父母可以和老师沟通协商，想办法解决，千万不能让孩子学坏了。

勤奋读书的欧阳修——习惯养成

孩子成功教育从好习惯培养开始。

——巴　金

欧阳修是宋代著名的文学家、历史学家，“唐宋八大家”之一。

欧阳修很小的时候，父亲就去世了，母亲带着他艰难度日。好在母亲是一位有志气有见地的女子，她不仅以纺织维持母子两个人的生活，还决心让孩子读书，好让他长大后能成才。但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

家境实在是困难，交不起学费，上不起私塾，母亲就决定自己亲自来教欧阳修识字、读书。

因为买不起纸和笔，母亲就在地上铺一层细沙做纸，用竹枝代替笔，教欧阳修写字。欧阳修天天跟着母亲学字背书，每天完成识字任务，还要温习、巩固。母亲还给他讲古代先贤的故事，教他做人的道理，鼓励他成为一个有学问、有抱负的人。

欧阳修很聪明，学东西很快，也记得牢，时间久了，就滋长了骄傲情绪。一天，他只顾贪玩，没完成母亲留给的作业。母亲很严肃地把他叫到身边，许久没有说一句话，只是不断地织着布。

忽然，母亲停了下来，递给欧阳修一把剪刀，对他说："你过来，把这匹布剪了。"

欧阳修吃惊地说："娘，你为什么要剪布啊？你好不容易织成的布，一剪断就没法卖了。娘，我不能剪。"

母亲这才对儿子说："你知道好不容易织的布，一剪断就可惜了；可是你不知道，你好不容易读到的书，如果一中断，也是可惜的。如果你一点一滴积累起来的知识不能继续巩固，就会荒废，长大了就难以成才啊。"

母亲的一席话，让欧阳修感到了脸红，他惭愧地低下了头，对母亲说："娘，我知道错了，我以后再也不贪玩了。"

从此以后，欧阳修更加发奋读书，从不懈怠。直到他长大成名之后，还保持着勤奋读书的习惯。

上述故事中，欧阳修的母亲从小就十分注重对欧阳修习惯养成的监督，其实，这是每一个做父母的应尽的义务和责任。相信做父母的常有这样的体会：想要帮助孩子建立一种好习惯，需要一次又一次地监督强制，即便如此孩子也不一定就能养成；而一种坏的行为习惯根本不用人教，孩子一下子就会了。这让做父母的不得不感慨：真是学坏容易学好难。为什么会是这样呢？

这也许要从人性中的本能、欲望的低级需求中寻找答案。

从人的本能来说，人性是动物性的，攻击、破坏、放纵都是动物的本能，而弱肉强食，争夺支配权的厮杀是动物界生存力的表现，最强悍、放纵的动物总是能得到环境生存、培育后代的权利；而顺从、软弱的动物都一批批地被淘汰。由动物阶梯进化而来的人类，仍没有完全摆脱这种动物本能的潜在影响，它仍在人性中起着不可忽视的潜在影响作用，从而影响和左右着人的行为。从这个意义上说，守纪律、讲信用、爱劳动、爱清洁、勤奋好学等优良的行为属于人的社会行为，需要长期培养才有可能形成。而这些行为需要对本能加以克制和约束，通过训练才能形成。而松散、贪心、懒惰、自私自利等坏的行为，能满足人的低级需要，受人的生存驱动力的影响，很容易会自发地表现出来。

例如，大人要求孩子玩耍后玩具要放回原处，这种行为与本能相违，需要意志力和自控力，还需要长期而严格的相应训练，才能养成这一良好的行为习惯。相反，玩具玩完了一扔了事，既方便，又无需约束，当然不用学也做得到。

这种"学坏容易学好难"有点类似于"下坡容易上坡难"。我们都明白，上坡要比下坡费

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

劲得多。如果把上坡比做“学好”，把下坡比做“学坏”，人生的“上坡”和“下坡”也有类似的规律。就像人们说的“学好千日不足，学坏一日有余”。

既然学好比学坏需要付出更多的努力和克制，那么，怎样才能做到让孩子学好而不学坏呢？

首先，做父母的要自己“懒惰”一些，不要什么都给孩子做完了。很多父母对于孩子的大事小事大包大揽，他们觉得孩子还小，自己能代劳的就代劳了。其实，父母这样的想法和做法都是错误的，最终导致的结果是，父母勤快了，孩子就懒惰了。所以，父母们别再替孩子把房间收拾得井井有条，让孩子自己尝试收拾吧，这样他们才能逐渐养成自己动手的习惯。时间长了，孩子的独立性和自立能力都会有所增强，对于责任的承担能力也会增加。

其次，经常故意给孩子制造一些“困难”，让孩子经过努力就可以做到。让孩子去克服这样的困难，有利于提升他们的能力，也容易让孩子感受到自己动手获得成功的喜悦，可谓是一举两得。

再次，制订家庭规范来约束孩子。俗话说，“没有规矩不能成方圆”，国有国法，家有家规。跟大人相比，孩子的自控能力较弱，有的已经改正的坏习惯还可能再犯，甚至有些已经养成的好习惯也有可能坚持不下去。为此，父母可以制订一些家庭规范来约束孩子。比如，孩子不能按时刷牙，浪费粮食，不按时洗澡等坏习惯，都可以通过制订“家规”给予限制和约束，促其改正。

最后，适当让孩子吃点苦。如今的生活条件好了，孩子们都习惯了安逸的生活，父母应该适当让孩子吃点苦，因为只有让孩子吃些苦，他们才能更加懂得珍惜现在和体谅他人。所以，父母应该经常让孩子参加学校组织的野营活动，或者植树节时带着孩子去体验植树的乐趣，又或者直接带着孩子去体验农村或山村生活，这样不仅可以培养其吃苦耐劳的能力，还能锻炼孩子坚强的意志力。

荣誉就像玩具——情商教育

让柏拉图与你为友，让亚里士多德与你为友，更重要的，让真理与你为友。

——美国哈佛大学校训

居里夫人是一位伟大的女科学家，她仅在相隔8年的时间里，两度获得不同学科的最高科学桂冠——诺贝尔物理学奖与诺贝尔化学奖。这个纪录在百年诺贝尔奖的历史上还没有被人打破。居里夫人的伟大，不仅因为她在科学上的贡献，还在于她那惠及世界父母的高超的家庭教育艺术。在居里一家中，居里夫妇和亨利·贝克勒因为在放射性上的发现和研究而获得了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1903年的诺贝尔物理学奖；在她的教育下，她的长女伊伦娜成了核物理学家，并与丈夫约里奥·居里因发现人工放射性物质共同获得诺贝尔化学奖；次女艾芙·居里成了音乐家、传记作家，其丈夫曾以联合国儿童总干事的身份，获得1965年诺贝尔和平奖。这也是居里一家所获得的第四枚诺贝尔奖章，创造了诺贝尔奖的一个奇迹。这一奇迹源于居里夫人的教育艺术。

居里夫人因发现"镭"而闻名全球，并因此得到世界各种科学机构颁发的许多奖项。

一天，朋友到她家做客，忽然看见居里夫人的小女儿拿着一枚英国皇家科学协会的金质奖章在当玩具。

朋友惊讶地问道："夫人，得到一枚英国皇家科学协会的奖章，是一项极高的荣誉，您怎么可以给孩子随便玩呢?"

居里夫人笑着说："我是想让孩子从小知道，荣誉就像玩具一样，只能玩玩而已，绝不能永远守着它，否则将一事无成。"

居里夫人家庭教育中最明显的特点是，用自己的高尚品德去影响孩子。她的品德中最令人佩服的是她的爱国心。她在丈夫皮埃尔去世后，经济上十分拮据，一个人的微薄收入不仅得抚养孩子，还得补贴一些给科研，有人建议她卖掉与皮埃尔在实验室里提取的1克镭，这在当时价值100万法郎，但居里夫人坚持不卖这一科研成果。她告诫两个女儿："镭应该属于科学，不属于个人。"

为了纪念她的祖国波兰，她把首次发现的新元素命名为"钋"。她的行动感染了两个女儿，尤其是伊伦娜夫妇。他们不仅继承了居里夫人的科学事业，也继承了她的崇高品德。1940年，他们把建造原子反应堆的专利捐赠给了国家科学研究中心。

绝大多数人的智商是差不多的，而后天的情商教育与情商培养可以改变你的生命轨迹，引领你走向卓越、超越平庸。

美国心理学家认为，情商包括以下几个方面的内容：一是认识自身的情绪。因为只有认识自己，才能成为自己生活的主宰。二是能妥善管理自己的情绪，即能调控自己。三是自我激励，它能够使人走出生命中的低潮，重新出发。四是认知他人的情绪。这是与他人正常交往，实现顺利沟通的基础。五是人际关系的管理，即领导和管理能力。

情商的水平不像智力水平那样可用测验分数较准确地表示出来，它只能根据个人的综合童年时期表现进行判断。心理学家们还认为，情商水平高的人具有如下特点：社交能力强，外向而愉快，不易陷入恐惧或伤感，对事业较投入，为人正直，富有同情心，情感生活较丰富但不逾矩，无论是独处还是与许多人在一起时都能怡然自得。专家们还认为，一个人是否具有较高的情商，和童年时期的教育培养有着密切的关系。因此，培养情商应从小开始。

情商的价值是无量的，情商伴随着社会人的一生，是后天培养与修炼都能达到的。它需要自己去勇敢地面对自己厌恶的事情，这样你可以迅速地成长，去勇敢地面对自己所怕的。所以，我们的家长在重视提高孩子智商的同时，更要重视提高孩子的情商、道德商；身教重于言教，以父母自身的高尚品德与文明举止教育出来的孩子一定是品德高尚、智慧超群的孩子。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

往欹器里倒水的故事——倒U形假说

井无压力不出水，人无压力难成器。

——谚　语

孔子有一次带弟子们到鲁国的祠庙参观。子路看到一个形状很不规则的容器歪歪斜斜地放在几案上，于是很好奇地问孔子："这是什么器皿呢？"

孔子说："这是欹器，是放在座位右边，如'座右铭'一般用来伴坐的器皿，它是用来警戒自己的。"

见弟子们对其不以为然，孔子说："子路，你往里面倒水看看！"

子路好奇地把欹器摆在一个果盘里，然后从外面端来一杯水，慢慢地向这个可用来装水的器皿里灌水。令大家惊奇的事情出现了：当水装得适中的时候，这个器皿就端端正正地立在那里。不一会儿，水灌满了，它就翻倒了，里面的水流了出来。再过了一会儿，器皿里的水流尽了，就又歪斜在那里。

孔子感叹地说："哪有满了不倒的呢？"

欹器没有装水时歪了，而装满水又会倾覆翻倒，只有水装得适中，不多不少的时候才会端正。

从教育学的角度来说，上述的故事讲述的是激励一定要适度，适可而止。这一点与英国心理学家耶基斯和他的学生多德林提出的倒U形假说理论不谋而合。耶基斯和多德林是最早研究工作压力和工作业绩之间关系的科学家。他们在研究中发现，对于处在各种工作状态的人来说，过大或过小的压力都会使工作效率降低。压力较小，工作缺乏挑战处于松懈状态；压力逐渐增大，压力成为动力激励人们努力工作，效率将逐步提高，当压力达到人的最大承受能力时，人的效率才会达到最大值；压力超过最大承受力后，压力则成了阻力，效率也随之降低。

孩子的成长也符合倒U形假说。例如，在孩子的学习过程中，如果孩子的负担过重，长期处于紧张状态学习效果就会越来越差。作为家长必须重视这一效应，采取有效措施，既不要对孩子提出过多、过高的要求，也要设法帮助孩子按时完成任务，适当缓解孩子的紧张情绪，让孩子学得愉快。

除此之外，父母在对孩子的教育过程中，也不能光想着让孩子在快乐中学习和成长，过度担心给孩子压力过多，从而放松要求，甚至没有要求，这种教育方法也是不正确的。绝对宽松的教育肯定会失败，诚如绝对高压的教育肯定会失败一样。所以科学的做法是给予孩子适当的压力，这样不仅可以激发孩子无穷的动力，使孩子在张弛有度的教育环境中健康成长，也可以避免孩子被过于沉重的压力压垮。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第二章·
完整的教育，完整的人——孩子学习心理

不知疲倦“问一生”——学会学习

如果一个人不停止地问问题，世上就没有愚蠢的问题和愚蠢的人。

——（美国）斯泰因麦兹

有一天，美国著名发明家爱迪生在路上遇到了一个朋友，对方的手指关节明显肿起来了。

“朋友，你的手怎么会肿起来的呢？”爱迪生不解地问。

“我也不知道是什么原因造成的。”

“为什么你不知道呢？医生知道吗？”

“每个医生的诊断都不一样，不过大多数医生认为我是患了痛风症。”

“哦？痛风症？痛风症是什么啊？”

“他们告诉我说这是尿酸积淤在骨节里。”

“既然他们都已经知道了症结在哪里，那为什么不从你骨节中取出尿酸来呢？”

“那是因为他们也不知道怎么才能将其取出来。”生病的朋友回答。

“为什么他们不知道怎么取出来呢？”爱迪生很不解地问道。

“那是因为尿酸是不能溶解的。”那位朋友又说。

“我才不相信呢，我一定会找到办法的。”这位世界闻名的发明大王回答道。

跟朋友分别以后，爱迪生立即回到了实验室里，而且很快便开始试验尿酸到底是否能溶解。他排好一列试管，每只管内都灌入1/4管不同的化学液体。每种液体中都放入数颗尿酸结晶。两天之后，他看见有两种液体中的尿酸结晶已经溶化了。于是，这位发明家又有了一项新的发现，这个发现也很快地传播出去。现在这两种液体中的一种在医治痛风症中已经普遍得到采用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

爱迪生的一生，没有停止问“为什么”。他虽然没有把自己所提的问题都求出答案来，然而他所做出来的答案却多得惊人。组建美国羊毛公司的威廉·伍德说：“得到真正教育的唯一方法便是发问。我们在求学的过程中，一定要多问多学，其实学问就是“学”加上“问”。做学问的人重要的不在于是否得到答案，而在于保持一种时刻寻求答案的态度。

这一点是我们每一个人都应该记住的，千万不能不求甚解，对问题听之任之。

快乐在哪里——确立目标

医生所犯的最大错误是，他们想治疗身体，却不想治疗思想。可是精神和肉体是一体的，不能分开处置。

——（古希腊）柏拉图

一群年轻人到处寻找快乐，但是，却遇到许多烦恼、忧愁和痛苦。他们向老师苏格拉底询问，快乐到底在哪里？苏格拉底说：“你们还是先帮我造一艘船吧！”

青年们暂时把寻找快乐的事儿放到一边，找来造船的工具，用了七七四十九天，锯倒了一棵又高又大的树，挖空树心，造成了一条独木船。

独木船下水了，青年们把老师请上船，一边合力摇桨，一边齐声唱起歌来。苏格拉底问：“孩子们，你们快乐吗？”学生们齐声回答：“快乐极了！”

苏格拉底道：“快乐就是这样，它往往在你为一个明确目标忙得无暇顾及其他的时候突然造访。”

这个故事告诉我们，一个有明确目标并为之不懈奋斗的人，是世界上最幸福的人。为此，每个人都要学会给自己确定一个明确的奋斗目标，让自己在短期目标、中期目标和长期目标的指引下，用好生命中的每一天，感受每一天生活的快乐。也就是说，生活需要有追求，一个没有追求的人生，将是痛苦不堪的人生。这个故事还告诉我们，快乐与烦恼主要决定于一个人对生命的理解。许多成功人士都认为，人活着是为了能给他人带来幸福与快乐。那些有明确奋斗目标的科学家是世界上最快乐的人群之一，他们远离尘世的纷争，专心于自己所喜欢的工作。这也许就是作家、歌唱家、画家之类的专业人士为什么过得比平常人更有滋味的缘故。

一位少年拜访一位智者。他问：“我如何才能变成一个自己愉快，也能够给别人愉快的人呢？”智者说：“送你四句话——把自己当成别人，把别人当成自己，把别人当成别人，把自己当成自己。”少年牢记住智者的话，终于成为一个自己快乐且能给别人带来快乐的人。

其实快乐就在我们每个人的心里，重点是我们要有自己的目标：做人的目标、快乐的目

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

标……当目标确立以后我们会发现，其实不断实现目标的过程中我们终于得到了人生的圆满和幸福。

我们为何会“对着干”——逆反心理

逆反心理是孩子非常强的特点，教育时要巧妙地利用他的逆反心理。

——郑渊洁

李乐，是某学校的高一新生，最近他与老师的矛盾有些激化。初三时他花了很多时间在学习上，结果考得不错，进了重点高中。只是因为刚进高一想稍微休息、放松一下，所以目前成绩有些退步。他觉得老师对他一直存有偏见，并认为与他当前的成绩没有关系。

李乐自认为是一个比较直爽的人，如果觉得谁说得不对或者没道理就会提意见，否则憋在心里很难受。一次课上，老师让他们背诵历史年表，他就想：这些东西一查书就知道了，把它们全部背下来，不是很傻吗？李乐跟老师表达了想法，老师坚持说他在故意捣乱，老师越是这样说，李乐就越要跟老师争辩一下，何况他认为同学们也很支持他。班主任没少跟他谈话，他几乎天天要在老师的办公室里待上一段时间……

回到家后，父亲把李乐叫到跟前，狠狠地教训了一顿，说是老师向他反映了情况。李乐一听就火了：“你咋那么多事啊？你别管这事了，我并不是老师所说的那样，他只是看我不顺眼，故意找我的碴儿！”父亲一听李乐的话，一看李乐的态度，很生气……

从上述故事中李乐和老师、父母的争辩，我们可以看出李乐有很强的逆反心理。逆反心理指的是人们彼此之间为了维护自尊，而对对方的要求采取相反的态度和言行的一种心理状态。青少年中常会发现个别人就是“不受教”“不听话”，常与教育者“顶牛”“对着干”。这种与常理背道而驰，以反常的心理状态来显示自己的“高明”“非凡”的行为，往往来自于“逆反心理”。

如果发现自己在不知不觉中已经有了逆反心理，那么我们一定要想办法消除逆反心理造成的负面影响，具体可从以下几个方面做起：

1. 克服偏见的不良影响

先入为主的印象一旦产生，方方面面都要受到暗示和影响。如果发现自己经常有无名火气，就要冷静下来想想看，是否是偏见在作怪，不要让孩子变成偏见的牺牲品。

2. 学会合理的沟通方法

俗话说“有理走遍天下”，是金子总会发光，不能得理不让人，过分逞强，盲目对抗，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

只能使事情变得越来越难处理。合理的沟通方式有助于带来交往中的双赢。可以尝试更合理的方式，比如单独与其聊一聊，写一封短信表达你的意见，等等。

3. 学会宽容和适应

在改变环境和改变自己中，选择后者往往更容易完成。所以要经常提醒自己，遇事要尽力克制自己，突显自己的个性并非是通过与他人的对抗来实现的。同时为了提高心理上的适应能力，应多参加一些活动，在活动中学会与不同个性的人交往，发展兴趣，实现真正的自我价值。

4. 相互理解

学着从积极的意义上去理解别人的行为，大多数时候别人的批评都是善意的，都是出于对你的关心。每个人都会有认识不全面、犯错误、误解人的情况发生，只要抱着宽容的态度去理解他们，可以减少因为逆反心理产生的冲动。

斯坦福大学诞生记——学会尊重

知道他自己尊严的人，他就完全不能尊重别人的尊严。

——（德国）席勒

一对衣着朴素的老夫妇，没有事先约好，就直接去拜访美国哈佛大学的校长。校长秘书很不客气地说："校长整天都会很忙。"

老太太回答说："没关系，我们可以等他。"

几个小时过去了，老两口仍然呆坐在那里。秘书终于决定通知校长，校长很不耐烦地接见了他们。老太太告诉校长："我们有个儿子曾经在贵校读过一年书，但是去年，他发生意外死了，我丈夫和我想要在校园里为他立一个纪念物。"

望着长相平平的老夫妇，校长粗声地对老太太说："夫人，我们不能为每一位读过哈佛而死亡的人建立雕像。要是那样的话，我们的校园看起来会像墓园一样。"

老太太急忙辩解说："不是的，我们不是要竖立一座雕像，我们想要捐一栋大楼给哈佛大学。"

校长看了一下他们的穿着，轻蔑地说："你们知不知道建一栋大楼要多少钱？我们学校的任何一栋建筑物都超过750万美元。"

这时，老太太沉默不语了。校长很高兴，心想总算可以把他们打发走了，只见老太太转向她的丈夫激动地说："只要750万美元就可以建一座大楼？那我们为什么不干脆成立一所大学

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来纪念我们的儿子？”她的丈夫也点头表示同意。

就这样，斯坦福夫妇离开了哈佛，在加州成立了如今已闻名全球的斯坦福大学来纪念他们的儿子。

俗话说，人不可貌相，海水不可斗量。以貌取人的人本身就是缺乏道德的势利小人。以外表作为评断人的标准，不但贬低了别人也贬低了自己，更因此失去许多成功的机会。

尊重是一种修养，一种品格，一种对人不卑不亢、不俯不仰的平等相待，对他人人格与价值的充分肯定。任何人不可能尽善尽美，完美无缺，我们没有理由以高山仰止的目光去审视别人，也没有资格用不屑一顾的神情去嘲笑他人。假如别人某些方面不如自己，我们不要用傲慢和不敬的话去伤害别人的自尊；假如自己某些方面不如别人，我们也不必以自卑或嫉妒去代替应有的尊重。一个真心懂得尊重别人的人，一定能赢得别人的尊重。

所以，学会从心底里尊重每一个人是我们应该做到的，并且这也是我们需要终生学习的一大课题。

请为你的冷漠付费——关爱他人

慈悲不是出于勉强，它是像甘露一样从天上降下尘世；它不但给幸福于受施的人，也同样给幸福于施与的人。

——（英国）莎士比亚

1935年，时任纽约市长的拉瓜地亚，曾在一个位于纽约的贫穷脏乱区域的法庭上旁听了一桩偷窃案的审理。被控罪犯是一位老妇人，被控罪名是偷窃面包。在讯问到她是否清白或愿意认罪时，老妇人小声回答：“我需要面包来喂养我那几个饿着肚子的孙子，要知道，他们已经两天没有吃到任何东西了……”

审判长答道：“我必须秉公办事，你可以选择10美元的罚款，或者是10天的拘役。”

判决宣布之后，拉瓜地亚市长从席间站起身来，脱下帽子，往法庭罚款箱里面放进10美元，然后面向旁听席上的其他人大声说：“现在，请每个人另交出50美分的罚金，这是我们为我们的冷漠所付的费用，以处罚我们竟让祖母偷东西来喂养孙儿的事发生在我们所在的城市里的过失。”无人能够想象得出那一刻人们的惊讶与肃穆，每个人都悄无声息地、认认真真地捐出了50美分。

冷漠可以让急需得到帮助的人处于孤立无援的悲惨境地，冷漠还可以使本可避免的悲剧发生；冷漠既可以让人丧失人类最可贵的同情心与爱心，还可能丢掉自己的生命。相信下面这个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发人深省的故事会给你留下深刻的印象。

一位大学教授带着硕士研究生和向导到原始森林里采集标本。向导是一个没有文化的山里人，除了带路，他还兼做一些挑扛行李、标本等苦力活。进山前教授已和向导商定，由教授每天给他 20 元工钱，出山后一次结清。

开头几天，三个人的关系还算融洽。可是一个月后，采集的标本便成了他们的负担。教授与他的得意门生依然讨论学术问题，依然不断采集那些珍贵的标本往向导的担子里塞。向导开始有了怨言，出现了消极怠工。这天向导走累了，他喘着粗气对研究生说："我累得实在是走不动了，请你帮我分挑一些吧。"

研究生冷冷地对向导说："你是我们花钱雇的向导，挑不起也得挑，对不对？"

教授更不愿意干与自己身份不符的仆役之活。向导一气之下将满满一担的标本往森林里一放，连工钱也不要就独自走出了原始森林。研究生只好承担起原先是向导的工作。在茫茫原始森林里失去了向导等于在大海上失去了指南针。研究生带着教授终日在森林里兜圈子，寻找着通往山外的路标……

多年后，向导因事要穿过那片原始森林，偶然在一棵大树旁发现了一担标本。于是他想起了教授和研究生，终于在离标本不远的丛林里发现了两具尸骨。向导在回家路上将标本挑出了原始森林，送到一家研究所。研究所给他的酬金远远超过了当初教授许诺给他的佣金，这家研究所为了感谢向导的支持，还聘他为名誉研究员。

因为自私和冷漠，教授和研究生丢掉了宝贵的生命。关爱生命，关爱他人的生命，这是所有文明社会的文明人所必备的品质。如果他们当时能够多给向导一些关爱，为向导哪怕分担一点点的负担，也不会有如此可悲的下场。他们拥有渊博的知识，但他们所缺乏的正是人类最需要的同情心与爱心。上述的两个故事告诉我们：乐于分担别人的担子，帮助别人走出困境，愿意设身处地为别人着想、帮助别人走出困境的人，其实就是在帮助自己走向成功。

平分生命——学会去爱

人吃饭是为了活着，但活着不是为了吃饭。

——雷　锋

由于父母早逝，一对未成年的兄妹相依为命。然而祸不单行，妹妹患了重病需要输血。尽管医院已免去了许多手术费用，男孩仍然付不起输血的费用，而不输血妹妹就会死去。

作为妹妹唯一的亲人，小男孩的血型与妹妹相符。医生问男孩是否愿意为妹妹输血，是否

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有勇气承受抽血时的疼痛。男孩稍一犹豫就咬着下嘴唇点了点头。抽血后的男孩躺在床上一动不动，他用颤抖的声音问："医生，我还能活多长时间？"

正想发笑的医生突然间被震撼了：在小男孩的大脑中，抽血会失去生命，但是他仍然肯抽血给妹妹，可以想象在做出决定的那一瞬间男孩需要多大的勇气与爱心！

"放心吧，抽血不会丢掉生命。"医生紧紧握着小男孩的手说。

"真的？那我还能活多少年？"小男孩高兴地说。

"你能活到 100 岁，小家伙，你很健康。"医生微笑着说。

小男孩从床上跳到地上，高兴得又蹦又跳。在确认真的没事后，他郑重地对医生说："那就是说我把一半血给了妹妹，我们每人就都能活 50 年了！"

在场的所有人都被小男孩的这句话震撼了，为这孩子无私而纯真的心灵而感慨不已。愿意与他人平分生命，这是多么美丽的心灵啊！普天下能做到如此勇敢、如此大爱的又有几人？即使是亲生父子、恩爱夫妻，又有几人能如此快乐坦诚、如此心甘情愿地说出并做到呢？

随着社会的不断发展，人们越来越需要别人的无私帮助。可是，现实生活中，很多人却吝啬于把自己的爱分给他人。人活着不是单靠食物，还要靠美与和谐，真与善，工作与娱乐，爱与友情，仰望与崇爱，服务与分享，爱人与被爱。学会爱他人，这是多么普通而又多么崇高的要求。因为我们每个人都需要别人的爱，因此我们需要首先学会爱别人，从小就要有爱别人的意识，只有愿意把爱与他人平分，甚至平分生命，我们才能获得更多的爱，这个世界也才会更温暖。

帽子之爱——为人着想

人生的目的是服务别人，是表现出助人的激情与意愿。

——（美国）阿尔伯特·施惠泽

琳达是个活泼可爱的小女孩，不幸的是，她在一年级时，体内长了一个肿瘤。经过三个月的化疗，她的病情有所好转。可是，化疗虽然控制了她的病情，但同时也使得她那一头漂亮的金发全都掉光了。

她可以鼓起勇气与癌症和死神抗争，也有能力将落下的功课补上，但是让她顶着光秃秃的脑袋去上学，这对于她来说无疑是一件非常残酷的事。为此，她闷闷不乐，对妈妈说："我剃光了头，明天上学一定会被同学笑话的。"

妈妈说："不要紧，我给你买一顶帽子好了。你戴着帽子，不就没人知道你光头了吗？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

她还是不开心："别人都不戴帽子，就我一个人戴，也显得我怪怪的呀。"

妈妈不再吭声了，只是把这事偷偷告诉了她的班主任老师。

班主任老师了解了琳达苦闷的缘由，非常同情她，于是向全班同学提出一个特殊的要求："琳达同学因为化学治疗而失去了头发，我们全班同学都要关心她、爱护她，不要因她失去头发而嘲笑她。从下星期一开始，我请求全班同学上学时，都要戴一顶帽子，越新奇越好！"

戴着帽子的琳达站在教室门口迟迟不敢进去，可是当她勇敢地跨进教室大门时，眼前的情景让她惊讶：教室变成了帽子展览馆，每位同学的头上都戴着五颜六色的帽子，而琳达的那顶帽子马上就淹没在五花八门的帽子之中。一下子，琳达感觉到与其他同学没有什么两样了。没有任何东西可以妨碍她与同学共同学习和游戏。她激动得流着眼泪笑了，笑得那样甜美。从此在琳达所在的学校里，出现了一群戴帽子的孩子。

为人着想是维护良好人际关系的基本素养，我们每一个人都要学会少一份怨言，少一份苦闷心情，多一份体谅。这样，我们的人生才能更豁达、更快乐。

秦皇岛名称的由来——尊敬老师

一日之师，终身为父。

——关汉卿

公元前215年的秋天，秦始皇在文武群臣的护卫下，乘车浩浩荡荡地从褐石向北前进，这是他实现统一后的第四次出巡。

随着均匀的马蹄声，秦始皇沉浸在回忆中：回想起自己幼年的老师，真使人难以忘怀。那位严厉的老人，第一次讲课讲的就是舜帝赐给他们家的姓。老师先讲亡、口、月、女、凡，然后再合成一个"嬴"字。第二天就要背，要写。

"老师，太难了。"年幼的嬴政面有难色地说。

"什么，一个'嬴'字就太难了，将来秦国还要靠你去治理呢。"老师说着就举起了荆条棍……

可惜自己回到秦国以后，就再没见过这位恩师，后来听说他老人家已经去世了。

突然，车停了，前卫奏道："仙岛不远，请万岁乘马。"于是秦始皇上了白马，行不多时，便到了岛上。秦始皇环视渤海，豪气昂然。低头察看眼前，忽然下马，撩衣便拜。看到这情景，随从的大臣们不知所以，也只好跟着参拜。等秦始皇站起来，李斯才上前问为何参拜。秦始皇深情地说："众爱卿有所不知，此岛所生荆条，正是当年朕在邯郸时老师所用的荆条，见

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

荆条如见恩师，焉能不拜？”

传说，岛上的荆条为秦始皇敬师的精神所感动，皆垂首向下，如叩头答谢状。后人就把这个岛命名为秦皇岛，以纪念这位皇帝尊师的品德。

我国有悠久的尊师重道的传统，流传着许多尊师佳话。在我国几千年的灿烂历史中，“师”总是受人尊敬，被人爱戴的。而且老师是学生的学习引路人，生活指导者，人生方向标；老师是人类灵魂的工程师，是与父母同样值得尊敬的人。古语说：“一日为师，终身为父。”对老师尊敬的人必定是品德高尚的人，也必定是位有出息的人，所以我们每一个人都应该做到尊敬老师。

李斯特的女学生——学会容忍

容忍比自由更重要。

——胡　适

有一次，一位女钢琴家来欧洲某城演出，广告牌上写着：“李斯特的女学生。”李斯特当时在欧洲已很有声望，既然是他的学生，那一定造诣很高，人们纷纷慕名而来。可是，谁也没有想到，这个女钢琴家不但不是李斯特的学生，而且连李斯特的面也没有见过。她之所以想出这个冒名顶替的办法，是因为自己没有名望，怕没人来听。

真是无巧不成书，就在这位“李斯特的女学生”开演奏会期间，李斯特也来到了这座城市，而且就在她住的旅馆里下榻。这位女钢琴家得到消息，惶恐不安，连忙跑到李斯特的房间里，痛哭流涕地请求李斯特宽恕。李斯特听了她诉说的苦衷，一点儿也没有责备她，而是和颜悦色地对她说：“请你把演奏会上所弹的曲子，弹一支让我听听吧！”李斯特几次指出她的不足，并为她示范。演奏完之后，李斯特对她说：“现在我已经教过你钢琴了，从此以后，你完全可以自称为‘李斯特的女学生’了。你开钢琴演奏会的时候，我还可以为你特地出席演奏一曲。如果你的演奏曲目单还没有印刷出来的话，请再加印一行：李斯特将亲临演奏。”那位女钢琴家听了李斯特的话，感激涕零，不知说什么才好。

不懂得容忍别人是人性的通病，我们在批评别人时，往往只看见别人的过失，却看不见自己犯的错误。而往往正是自己的错误造成了较为严重的后果。所以我们在苛责别人之前，一定要先检查一下自己是否做错了什么，做到宽以待人，严于律己。即便自己没有做错，也应该平易近人，而非吹毛求疵，容忍别人对我们来说是没有什么损失的，可是对于被容忍者来说，我们的态度却给了他们一次改过的机会。如此说来，我们又何乐而不为呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第三章·

因材施教，有教无类——教师心理



苏步青和三位恩师——教师人格

教师的人格对于年轻的心灵来说，是任何东西都不能代替的。

——（俄罗斯）乌申斯基

我国著名数学家苏步青在《怀念我的老师》一文中，讲述了他在求学路上遇到的几位老师。苏步青出身于贫苦农民家庭，十几岁时才作为一名插班生进入一所小学，由于语言不太通，学期结束时，成绩排在全班倒数第一名。

第二年他换了一所学校，语言是通了，但遇到一个歧视穷家子弟的老师。他怀疑苏步青作文中的好语句不是自己写的，因而尽管有好语句，还是给批了个“差”字。这使苏步青的心灵受到了打击，他便以不听课的方式相对抗，结果学期末又考了个倒数第一。

第三年他遇到了一个正直可亲、不歧视穷人孩子的陈老师，这位老师主动地接近他，了解他内心的苦闷，耐心地启发教育他要靠自己的努力争取好的前途，这位老师还说：“我看你的资质不差，只要好好努力，一定会成为有用之才。”这给他极大的鼓励。从此，他开始集中心思学习，当学年结束时，他获得了全班第一名。从此以后的每次考试他都名列前茅，几年以后，他以优异的成绩考上了中学。

在中学二年级时，他遇到了一位姓杨的数学老师，他的课讲得非常吸引人，这使苏步青开始对数学产生了兴趣。这位老师赞扬苏步青文理科的基础不错，并鼓励他走科学救国的道路。在这位老师的指导、鼓励与帮助下，苏步青学数学的积极性与才能被激发了出来。他曾用20种方法解一道几何题，并写成论文，被送到当时的浙江省学生作业展览会上展出。

这时他又遇到了兼教几何课的洪校长，这位洪校长经常看着苏步青做作业，边看边点头，脸上时时露出笑容。这位校长在即将离开中学到教育部任职之前，把苏步青叫到办公室，鼓励

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他毕业后到日本去留学，并说一定要给以帮助。苏步青中学毕业后写信给这位昔日的校长，很快就收到了洪校长寄来的200块银元与临别赠言，鼓励他要为中华富强而发愤读书。洪校长经济上的资助与精神上的指引、鼓励，成为苏步青一生事业的转折点。

苏步青遇到的这三位老师，不仅有好心肠，不歧视穷人子弟，而且在培养人才方面非常内行。他们都有一双识别人才的“慧眼”，这位姓陈的老师一眼就看出苏步青“资质不差”；他们都爱惜人才，那位洪校长一次资助苏步青200块银元；他们不仅诲人不倦，而且深谙育人之道，他们用发展的眼光去看待学生，能把一个青年在某一方面的兴趣与才能培养出来。由此可见，他们作为老师拥有高尚的人格。可以说，如果苏步青没有遇到这三位老师，今天的中国就会缺少一位成就卓著的数学家。

所以，做老师的应力求避免把学生分成“优生”和“差生”，而且要取消“差生”这种称谓。事实也是如此，6～15岁就确定一个学生是可以培养的还是不可以培养的，是“优生”还是“差生”为时过早。

从苏步青教授的成长经历不难看出，三位好老师帮助苏步青树立了对自己的信心，并且在以后的人生路上，这几个老师的鼓励和指引也让苏步青获得了成功的体验，并最终成为一个优秀的人。因此，老师们应为学生创设一个让学生体验成功的教育情景，而不能在有意无意中打击年幼的学生。对于学生们来说，老师的认可和鼓励对其一生影响深远。

给孩子贴上正面标签——标签效应

教育者的关注和爱护在学生的心灵上会留下不可磨灭的印象。

——（苏联）苏霍姆林斯基

在第二次世界大战期间，美国由于兵力不足，而战争又的确需要一批军人。于是，美国政府就决定组织关在监狱里的犯人上前线战斗。这些人纪律散漫，不听指挥，于是美国政府特派了几个心理学专家对犯人进行了战前的训练和动员，并随他们一起到前线作战。

心理学专家和他们谈话后，要求他们每周给自己最亲的人写一封信。当然，他们很高兴。信的内容由心理学家统一拟定，要他们照抄一遍就行了。信的内容大体是告诉他们的亲人，他们在前线如何勇敢，如何听指挥和创立了多少战功。

这样坚持了半年后，奇迹发生了：这些士兵竟一个个变了样，在战场上的表现比起正规军来毫不逊色，真的像他们信中所说的那样服从指挥，那样勇敢拼搏。

一个人被别人下某种结论，就像商品被贴上了某种标签。当被贴上标签时，就会使自己的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行为与所贴的标签内容相一致。孩子的情感态度都是直接的，你给他们贴上什么标签，他们就会做出与标签一样的事情来。比如，你说他们是个乖孩子，他们就是个乖孩子，就会表现出听话的举动来；你说他们是个不听话的孩子，他们就会打人、骂人，做出一些让人生气的事情来。

老师应该及时给孩子贴上正面标签，哪怕是一个让人伤透脑筋的孩子也不要放弃，找准一个闪光点，把这个亮点放大，他们就会向着你期望的目标一步一步靠近。

一个人当被一种词语名称贴上标签时，就会作出自我印象管理，使自己的行为与所贴的标签内容相一致。这种现象是由于贴上标签后引起的，故称为“标签效应”。

心理学认为，之所以会出现“标签效应”，主要是因为“标签”具有定性导向的作用，无论是“好”是“坏”，它对一个人的“个性意识的自我认同”都有强烈的影响作用。给一个人“贴标签”的结果，往往是使其向“标签”所喻示的方向发展。

有的老师对孩子要求过高，当孩子无法达到时，老师就很失望，认为孩子“脑子笨”，经常批评他“大笨蛋”“不是读书的料”，这等于在无形之中给孩子贴上了“我不行”的标签。这种不良的标签会使孩子产生“我确实不行”的感受，并且对自己的能力产生怀疑，进而对自己失去信心，就会不自觉地放弃追求成功的努力。长此以往，坏标签的预言便会成真。

曾有人以“你长大想当什么？为什么？”为题，对小学五年级学生进行一个问卷调查。有些学生是这样回答的：“我学习成绩不好，老师说我是笨蛋，我也不知道长大能当什么。”从中可以看出大人给孩子的负面标签，给孩子造成了多大的危害！

孩子的很多行为，例如顽皮、好动，甚至做出“出格”的举动，这些表现多为孩子天性使然，无所谓好坏，即使有一些不良行为，往往也是一种无意识行为或对成人的简单模仿。所以，切忌动不动就对孩子的行为贴上“好”“坏”的“标签”，人为地划分“好孩子”“坏孩子”，那样，很容易使孩子自觉不自觉地趋同于划定的类别，妨碍了他们的自然成长。

也许有的老师会说，给孩子贴上不好的标签，只是“激将法”，是想让他变得好一点而已。这是一种错误的观点。

激将法对成人或许有用，但对孩子却很难奏效。因为，孩子年龄尚小，其独立性有限，对老师的说法易于认同，也很难产生“你说我不成，我就做得更好给你看”的想法。老师不可轻易对孩子下结论，不要给孩子乱贴标签。因为这样轻则会毒化师生关系，严重的还可能促使孩子向消极方面发展。

例如，日常生活中，有的孩子起床后不叠被子，老师往往不耐烦地说：“你真是条大懒虫。”有的孩子接受知识慢，老师有时也会忍不住批评说：“你怎么这么笨。”这些看似随意的一句话，实际上往往对孩子的自尊、自信伤害很深。

而且，在社交活动中往往物以类聚、人以群分，如果你给孩子贴上坏的标签，他就会把自己归到表现不好的学生那一类，经常和那些孩子待在一起，这又会加重孩子的不良倾向。

所以老师对有缺点、坏习惯、坏行为的孩子，千万不能动辄贴上坏的标签。相反，要从各

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

方面去观察，用放大镜尽力找出孩子的闪光点，时刻看到他们的进步，用好标签去鼓励他们发扬优点。那么，“笨孩子”就有可能悄悄地变成“聪明孩子”，从而收到意想不到的教育效果。

期望能产生奇迹——罗森塔尔效应

善于鼓励学生，是教育中最宝贵的经验。

——（苏联）苏霍姆林斯基

我们在生活中可以发现这样的现象：当一个人没有得到应有的注意和期待，而是被埋没在人群中，那么他很可能就这样一直平庸下去；而当他被周围人寄予厚望并频频鼓励时，他却能宛若新生，仿佛突然间充了电一样，做出一番令人不可思议的“壮举”。

这就是神奇的“期待效应”，心理学上叫作“罗森塔尔效应”。

罗森塔尔是20世纪美国著名的心理学家。1966年，他做了一个实验：

他把一群小老鼠一分为二，把其中的一小群（A群）交给一个实验员，说“这一群老鼠是属于特别聪明的一类，请你来训练”；把另一群（B群）交给另外一名实验员，告诉他这是智力普通的老鼠。两个实验员分别对这两群老鼠进行训练。一段时间后，罗森塔尔对这两群老鼠进行测试，测试的方法是让老鼠穿越迷宫，结果发现，A群老鼠比B群老鼠聪明得多，都跑出去了。其实，罗森塔尔对这两群老鼠的分组是随机的，他自己也根本不知道哪只老鼠更聪明。当实验员认为这群老鼠特别聪明时，他就用对待聪明老鼠的方法进行训练，结果这些老鼠真的成了聪明的老鼠；反之，另外那个实验员用对待普通老鼠的方法训练，也就把老鼠训练成了普通的老鼠。

罗森塔尔立刻把这个实验扩展到人的身上。1968年，他和助手们来到一所小学进行一项实验：

他们从小学一年级到六年级共选了18个班，对班里的学生进行了“未来发展趋势测验”。之后，罗森塔尔以赞赏的口吻将一份占总人数20%的“最有发展前途者”的名单交给了校长和任课老师，并叮嘱他们一定要保密，否则会影响实验的正确性。

8个月后，他们再次来到这所小学，对那18个班的学生进行复试。结果奇迹出现了：凡是上了名单的学生，个个成绩都有了较大的进步，而且活泼开朗，自信心强，求知欲旺盛，更乐于和别人打交道。

其实，当初那份名单只是罗森塔尔随机挑选出来的，不过这个谎言对老师产生了心理暗示。在这8个月里，谎言左右了老师对名单上的学生的能力评价，老师又将这一心理活动通过

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情感、语言和行为传染给了学生，使学生强烈地感受到来自老师的热爱和期望，从而使各方面得到了异乎寻常的进步。

上述的实验结果深刻地表明了一点：教师对学生的期望影响着学生的罗森塔尔成绩。此后，罗森塔尔等人又做了一个实验，把教师的期望与学生的学业成绩做了相关分析，结果表明：教学成功的个人期望与学生的成绩是相辅相成的。克雷纳等人于1978年对4300名儿童进行了4年的纵向研究，并进行了一系列相关分析，结果表明教师期望明显地引起了学生成绩的变化。

现在，人们就把这种由他人的期望和热爱，而使人们的行为发生与期望趋于一致的变化情况，称之为“罗森塔尔效应”或“期待效应”。

罗森塔尔效应也告诉我们，当老师把学生当作聪明的学生来对待，用对待聪明学生的方法来教育时，学生就会成为聪明的人；当老师把学生当作天才，并让学生知道他们是天才的时候，老师的眼里就无“差生”可言。

均衡发展最重要——木桶定律

完善的教育可能使人类自身的智力和道德的力量得到广泛的发挥。

——（俄罗斯）乌申斯基

古希腊神话中曾经有一则这样的传说：

美丽的女海神蕾蒂斯生下一个孩子，他的名字叫作阿喀琉斯。她把新生儿带到圣河，双手紧紧握住阿喀琉斯的脚踝，将孩子几乎完全浸到圣河里。经过圣河洗礼的阿喀琉斯，从此拥有一副与众不同的金刚不坏之身。

长大后的阿喀琉斯骁勇善战，他为希腊立下许多不朽的功勋。所以在他的生命中，只有胜利与荣耀，他是失败、挫折、疾病、灾难等的绝缘体。直到特洛伊战争改变了这一切。特洛伊城的王子帕里斯劫走了希腊皇后海伦，阿喀琉斯奉命不计任何代价，必须救回皇后海伦。

一向战无不克的阿喀琉斯，经过9年苦战，却依旧攻不下特洛伊城。在战争进行到第10年时，敌方将领帕里斯在众神的示意下，一箭射中了阿喀琉斯的脚踝，阿喀琉斯倒下了。

原来当年蕾蒂斯将阿喀琉斯浸入圣河时，她双手紧紧握住阿喀琉斯的脚踝，这是唯一没有浸到圣河的地方，如今却成了阿喀琉斯的致命伤。

脚踝是阿喀琉斯唯一的弱点，可就是这个弱点决定了英雄的生死。

上述的故事讲述了一个道理，也就是木桶定律。所谓木桶定律，是指一只木桶由许多块木

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

板组成，如果组成木桶的这些木板长短不一，那么，这只木桶盛水的多少并不取决于桶壁上最高的那块木板，而取决于桶壁上最短的那块木板。

现实生活中，每个人都有优势和劣势，它们共同构成了一个人的能力。然而，如果一个人的某些基本能力严重欠缺，那么原来的优势就会失去必要的支撑和平衡，强项必然受到弱项的拖累而无法顺利施展，最后鸡飞蛋打，导致崩盘。

对于学生来说同样如此，如果存在某类知识缺陷，能力的发挥总是受到制约；如果他的某些缺点长期得不到改善，甚至可能会给自己带来致命的打击。所以，学生只有均衡发展，充分发挥协同效应，才可能取得更大的成功。

如果把对学生的教育比做“木桶”的话，它应该由德育、智育、体育、美育、劳动技能教育五块“木板”组成。然而，我们在生活中发现，很多老师都非常重视智育这块“木板”的长度，却忽视了其他四块“木板”。这种片面的教育，其结果很可能与老师的初衷大相径庭。例如，我们看到有的老师不注重对学生的思想品德教育，结果学生走上了犯罪的道路；有的老师不重视学生的体育，结果一些成绩优秀的学生成了“豆芽儿”体形；有的老师不注重学生的美育，导致他们盲目接受社会的反面文化……

除此之外，在学生时代，有偏科现象的学生比比皆是，有些老师却忽视了对其偏科现象的纠正。这并不是一种好的教育方式。要知道各学科之间是相互联系、相互渗透的。学生的知识面如果太狭窄会影响他们对新事物、新学科的接受，甚至还会妨碍学术交流，影响学生的进一步发展。老师要有足够的耐心，不仅要保障学生“优势学科”的发展，更要热情辅导学生的“非优势学科”，善于发现学生的点滴进步，及时予以肯定和鼓励，激发学生对该学科的兴趣，增强信心。长期坚持下去，学习“偏科”的问题会逐渐得到解决。总而言之，老师在培养学生的能力时，应及时纠正学生学习能力发展失衡的情况，千万不能只强调学生的优势或特长，而忽视甚至放弃学生的弱势能力，这样势必影响学生未来的学习和生活。

“小笨蛋”爱因斯坦——永不放弃

每个人的成长都有一个程序，他在某个年龄段该领悟什么样的问题，其实是固定的，你没办法强求，过分人为地加以干涉只会毁了他。

——（意大利）蒙特梭利

爱因斯坦出生于德国，父母是犹太人，后加入美国籍。他创立了相对论，是现代最伟大的科学家之一，他的理论改变了传统的科学体系，开创了一个新时代。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然而，他在童年时期，却很不起眼。除了老师发现他拥有数学天才之外，他是一个迟钝、害羞、落后的小孩，老师认为他是个累赘，父母也认为他是一个低能儿。他仅有的数学才能，也常被人否定。有一次，爱因斯坦到一个车站去买车票，当他发觉售票员找他的钱不够时，他便向售票员提出抗议，售票员仔细数了一遍之后，一点也未弄错，于是对爱因斯坦说："你就是常把数字弄不清楚。"

据说，爱因斯坦到 3 岁时还不会说话，人家都叫他"小笨蛋"，只有母亲相信他是有才能的。他 10 岁时才进入慕尼黑的一所小学读书。读书时成绩也坏透了，他在任何一个学校里都没有读好。

后来，爱因斯坦在普林斯顿大学讲课时，便主张学生们要自由发展、不必拘泥于课本。他说："一个人在大学毕业前后，站在天平上称称看，是不是一个真正有学识和思想的人非戴方顶帽不可?"

和爱因斯坦一样早期"愚钝"，长大后成为"天才"的人还有很多："氢弹之父"特勒直到 3 岁才会说话，别人都当他是弱智儿；小儿科医学家蒙斯克博士 3 岁了还不会说话，而且每次开口说话都是慢吞吞的，让人受不了；堪称最好学的美国总统威尔逊，小时候情况更糟，直到 9 岁才会认识 26 个字母；著名数学家庞加莱小时候被认为是低能儿；"发明大王"爱迪生 13 岁就被学校开除，校长说他永远一事无成；等等。

孩子的成长需要一个过程，不可能一蹴而就。在这个漫长的过程中，孩子有自己的身心发展规律。例如，有些老师觉得有些孩子考试总是太粗心，不该错的会出错。其实有时并不是孩子有意在犯错，而是孩子年龄尚小，大脑和神经系统还没有发展成熟，记忆的瞬间性、注意的短暂性、思考的不周密等因素都会造成粗心。这些在成人看来低级而简单的错误，会随着大脑和神经系统功能的成熟和完善而自动消除。

此外，每一个孩子都是一个独立的个体，先天的禀赋、后天的教育等都造成孩子之间的千差万别。就像人的手指头有长短，孩子也是各有千秋。不能认为孩子在某一方面比别的孩子差，就认定孩子的任何方面都比别人差。有的孩子交际上如鱼得水却不擅长写作；有的内向害羞但写起文章妙笔生花；有的唱歌会跑调但数学很好……老师期望自己的学生样样出色，这个出发点是好的，但也是不现实的，毕竟这个世界上也没有谁是真正的全能手，不是吗?

而且，不同孩子的成长速度有快有慢。有的孩子早早地锋芒毕露；有的孩子则可能属于大器晚成。我们在生活中也经常可以看到这样的例子，一些孩子在小学学习成绩一般，但是到了初中或高中成绩就有明显提高，甚至很突出。

孩子的成功离不开历任老师对他们从始至终的爱意和信心。所以，老师教育学生也要遵循其自然发展的规律，让孩子自由地发展，而不可拔苗助长。而且，每个孩子都是独一无二的。老师们不要总是拿自己的学生互相比较，哪个孩子成绩"好"就对他报以希望，哪个孩子成绩"差"就对他不理不睬。这样的做法是不对的，不仅容易失去客观的判断标准，而且会对孩子幼小的心灵造成伤害。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这个世界上没有坏孩子，只有“坏教育”。人各有其才，各有不同的能力。要善于发现孩子的闪光点，因材施教。即使我们一时未能找到孩子的闪光点，也绝对不要对孩子失去信心，更不能轻言放弃。当一种方法不行时，老师们可以积极尝试另一种方法，以调动孩子的积极性，让他朝着你预设的目标进发。相信总有一天，你会发现自己的学生已经长成了一棵参天大树，成为一个优秀的人！

赞美的力量——南风效应

培养人，就是要培养人对前途的希望。

——（苏联）马卡连柯

庙里的小沙弥聪明伶俐，深得方丈宠爱。方丈见其颇有慧根，决定将自己毕生所学倾囊相授，希望他日后学有所成，继承自己的衣钵。

一次下山，小沙弥被五光十色的红尘迷住了心窍，从此沉浸在花街柳巷中，拒绝再回到寺庙专心向佛。

20年后，当年的小沙弥已人近中年，多年的红尘俗世经历使他开始明白事理，并深深忏悔自己这些年来的荒唐生活。他决定回到寺里，恳求方丈的原谅，希望能挽回自己的过错，重新做人。

庙门前，昔日的小沙弥长跪不起。

方丈很是厌恶他昔日的行径，拒绝了他的要求，说：“你罪过深重，要想佛祖饶恕，除非桌子也能开花。”方丈顺手指着供桌。

桌子开花是不可能的，也就是说，方丈连悔过的机会都不给他。伤心失望的昔日小沙弥心灰意冷地离开了寺庙。

第二天早上，踏进佛堂的方丈惊呆了：一夜间，佛桌上开满了大簇大簇的花朵，每一朵都芳香逼人，佛堂里一丝风也没有，那些盛开的花朵却簌簌急摇，仿佛是焦灼的召唤。

方丈在瞬间大彻大悟。他连忙下山寻找浪子，但已经找不到了。

到了深夜，方丈发现：佛桌上开出的那些花朵也凋零了，从头到尾它们只开放了短短的一天。

当夜方丈圆寂，临终遗言：这世上，没有什么歧途不可以回头，没有什么错误不可以改正，一个真心向善的念，是最罕有的奇迹，就像佛桌上开出的花朵。让奇迹陨灭的不是错误，是一颗冰冷的、不可原谅、不肯相信的心。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是人都可能会犯错，可是只要肯悔改，我们就应该给其机会。故事中的老方丈对小沙弥昔日的罪过选择了不原谅，连最后悔过的机会都没有给他。小沙弥绝望之下离去，没有人知道他会变成什么样，是否会再次堕落？老方丈最终醒悟，他不可原谅、不肯相信的心很可能令小沙弥从此一蹶不振，甚至就此堕落下去。这个故事告诉我们应该学会原谅，学会给人机会，而不是冰冷以待。

现实生活中，每个孩子都有一颗向上、向善的心，老师应该尊重、关心、激励自己的孩子。在处理与孩子的关系时，一味地要求或者命令孩子，有时效果反而不好；如果老师可以站在孩子的角度上考虑问题，体谅孩子，就能很容易达到好的教育效果。

法国作家拉封丹曾写过这样一则寓言：

南风和北风打赌，看谁的力量更强大。他们决定比试谁能把行人身上的大衣脱掉。北风先来，他鼓起劲，呼呼地直吹着，直吹得冷风凛凛、寒冷刺骨，哪知道，风越刮，天越冷，行人把大衣裹得越紧。接下来是南风，南风徐徐吹动，轻柔温暖，顿时风和日丽，行人春暖身热，于是解开纽扣，继而脱下了大衣。结果是逞强好胜的北风输给了温文尔雅的南风。

人们把这种以启发自我反省、满足自我需要而达到目的的做法称为“南风效应”。南风之所以能达到目的，就是因为它顺应了人的内在需要，使人的行为变为自觉。

某位教育家曾经说过：当孩子犯错误时，我们应该先避开错误的实质，把孩子从错误的阴影中带出来，带他们走向温暖的“阳光”，打开他们的心锁。这就是说老师要尊重和关心孩子，要用温暖的“南风”逐步吹掉他们自我保护的厚厚的紧紧裹着心灵的大衣，再心平气和地对待孩子的错误，以恰当的方法去引导他们、激励他们，发挥他们的主观能动性，最终帮助孩子改正错误，并获得成功。

走完下一千米——近期目标效应

成功就是一个人事先树立的有价值的目标，然后循序渐进地变为现实的过程。

——（美国）格莱恩·布兰德

故事一：

英国知名作家西华·莱德是一名优秀的战地记者。第二次世界大战期间，他从一架受损的运输飞机上跳伞逃生，落在缅甸与印度边境的一片丛林中。当地人告诉他，这儿距印度最近的市镇也有225千米。

这对于习惯以车代步的西华·莱德来说，几乎是段可望而不可及的路程。为了活命，他拖

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

着落地时扭伤的双脚，一瘸一拐地走下去。这位研究过心理学的西华·莱德，知道如何调节自己的情绪，他唯一的念头是“走完下一千米”。奇迹发生了，历尽艰难的西华·莱德终于回到了印度。

西华·莱德的这段经历公之于世后，在他的家乡肯德郡引起不小的轰动，许多年轻人把西华·莱德的“走完下一千米”作为自己的行动指南。

故事二：

日本马拉松选手山田本一原本是一个名不见经传的选手，然而矮个子的他却分别于1984年在日本东京和1986年在意大利米兰国际马拉松邀请赛上两次夺冠，令人大惑不解。10年后，他在自传中解开了这个谜：每次比赛之前，他都要乘车把比赛路线细细地看一遍，并把沿途较醒目的标志画下来。比如，第一个标志是一栋高楼；第二个标志是一棵大树；第三个……这样一直画到赛程的终点。

开始比赛时，他就以百米跑的速度，奋力向第一个目标冲击，等到达第一目标后，他又以同样的速度奋力向第二个目标冲去……40多千米的路程被他分解成一个个小目标，他便轻松地跑完了全程。起初，他把40多千米外终点上的那面旗帜作为目标，结果他跑了十几千米时就疲惫不堪了。

上述两个故事就是典型的“近期目标效应”的实际运用。“近期目标效应”之所以能够产生如此神奇的效果，就在于它把大目标分解成小目标，把远目标变成近目标，把模糊的目标变成具体的目标，使人产生看得见、追得着的感觉。

人生好比马拉松比赛，学会分解目标的人，将目标具体化的人，将会更容易到达光辉的终点。

近期目标效应还说明，目标不仅要分解，而且要具体。有人做过这样的实验：他把人随机分成两组，让他们去跳高。两组人的个子都差不多，先是一起跳了1.2米，然后把他们分成两组。对第一组说：“你们能跳过1.35米。”而对第二组说：“你们能跳得更高。”然后让他们分别去跳。

结果，第一组由于有1.35米这样一个具体要求，他们每个人都跳得高。而第二组没有具体的目标，所以他们大多数人只跳1.2米多一点，不是所有的人都跳过了1.35米。由此可以看出有没有具体目标的差别。

所以，老师在教育学生的过程中也可以采用近期目标效应，例如第一个星期确保学生不迟到，第二个星期确保学生按时完成某门功课的作业，第三个星期确保学生完成两门功课的作业……以此类推，慢慢地，孩子会一点点地实现近期目标，最终必然会实现“长远目标”，变成一个各方面都很优秀的孩子。老师也会在此过程中感受到教育的乐趣，实在是一举两得。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

负重走过“鬼谷”路——压力效应

逆境是达到真理的一条通路。

——（英国）拜伦

一位游客为了领略大自然的风光，只身来到一片陌生的山林，被山景所迷的他不一会儿就迷失了方向。“危难时刻”迎面走来了一个挑山货的美少女。

少女嫣然一笑，问道：“先生是从景点那边走迷失的吧？请跟我来吧，我带你抄小路往山下赶，那里有旅游公司的汽车。”

游客跟着美少女穿越丛林，令人陶醉的美景与美少女让他有点飘飘然。美少女说话了：“先生，前面不远处就是我们这儿的鬼谷，是这片山林最危险的路段，一不小心就会摔进万丈深渊。我们这儿的规矩是路过此地一定要挑点或者扛点什么东西。”

被美少女一语惊醒的游客忙问道：“这么危险的地方，再负重前行，那不是更危险吗？”

美少女笑道：“只有你意识到危险了，才会更加集中精力，那样反而会更安全。这儿发生过好几起坠谷事件，都是迷路的游客在毫无压力的情况下一不小心掉下去的。我们每天都挑东西来来去去，却从来没有人出事。”

游客不禁冒出一身冷汗。没有办法，他只好接过少女递来的两根沉沉的木条，扛在肩上，小心翼翼地走过这段“鬼谷”路。两条沉木条，在危险面前竟成了一张“护身符”，真有点令人不解。

与此类似的是香港启德机场，它就位于市中心，飞经九龙等闹市的时候，乘客能够清楚地看见住家阳台上晒的衣服。就是这么一个被称作“世界上最危险的机场”，几十年来一直到关闭时都没有出现过大灾难。探究其中原因，有人说正是因为危险，所以全世界的飞行员都小心翼翼，不容许自己出一点差错，香港的启德机场因此才成为世界上最安全的机场之一。

危险固然可怕，但比危险更可怕的是人的麻痹大意，危险不一定制造灾难，但人的疏忽往往是灾难的源头。人生中的很多时候，我们是不是也该自觉地往自己肩上压两根“沉木条”，有意识地给自己加一点压力呢？

现实生活中，适当的压力并非不是一件好事，比如现代人普遍感到的生存压力，可以变成工作的动力，开发我们更大的潜能，推动个人与社会向前走。同样，适当的压力可以成为推动孩子学习的动力，但当压力超出孩子所能承受的负荷时，压力也会产生负面作用。此时，学习对孩子来说已成为被动的行为，压力越大，独立思考能力尤其是创造力越弱。因此，加压是一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

门艺术，若方法不当、发生偏差，不仅无助于学习，还将使孩子形成不良的习惯与心理倾向。

压力加得恰到好处才能产生好的效果。在孩子有潜力可挖却因惰性或热衷于其他活动不愿向深度拓展之时，就有必要对其施加压力。人都有积极与惰性的一面，当两者较量，惰性一面即将占上风时，及时施加压力无疑效果最佳。而当压力超出认识水平而成为一种负担时，就要及时减轻压力。对于老师来说，还应注意将外部环境的无形压力“过滤”，引导孩子正确看待外部所施予的压力，抵御消极影响，让孩子感受到最合适的力度。这样一来，孩子便能够在压力的驱使下逐渐走向优秀了。

史塔勒公理——奉献精神

从来没有哪一个真正的伟人不是真正有德行的人。

——（美国）富兰克林

奥黛丽·赫本是美国好莱坞20世纪五六十年代的影星，她有两项非常有趣的纪录：一是她一生结过7次婚，二是她从来没有看过心理医生。曾经，一位叫史塔勒的医生对此产生了兴趣，因为他常在半夜接到一些著名主持人和影视明星的电话，要求他给予心理上的帮助。史塔勒作为心理学家，对大多数人的问题都能迎刃而解，但也有一些人让他一筹莫展。这些人多是些明星大腕，他们过着优裕的物质生活，崇拜者如云，无疑是一群世界上最幸运的人。

史塔勒得知赫本的两大纪录之后，好像在黑暗中发现了一抹曙光，决心深入研究赫本现象，以期找到这位女星保持心理健康的秘诀。

他翻开20世纪50年代的报纸，找出有关赫本的所有报道。他发现赫本区别于其他影星的不仅仅是那两点，比如说，她曾息影8年，这在好莱坞历史上是没有先例的。史塔勒还发现赫本曾做过67次亲善大使，尤其是1956年至1963年间，她几乎每月都到码头、监狱、黑人社区做义工。有一次，她甚至谢绝贝尔公司每小时5万美元的庆典邀请，去医院给一位小男孩做护理服务。总之，赫本非常乐于做无报酬的慈善工作。

史塔勒对这一发现非常重视，他认为这里面肯定蕴藏着心理学方面的某种东西。为了能得出一个圆满的答案，他推而广之，对其他乐于公益事业的名人、富翁进行研究。最后，他发现这些人很少有怪癖以及其他不良记录，他们同赫本一样，几乎没有看过心理医生。

后来，他把他的发现应用到他的那一批特殊病人的身上。好多人接受过医疗或忠告后，一扫过去的阴霾，变得乐观起来。有一段时间，好莱坞甚至掀起了一个争做联合国亲善大使的热潮，他们争着去非洲的索马里、南斯拉夫的科索沃难民营，因为他们在慈善行动过程中发现，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

世界上存在着这么一条公理：当一个人付出的劳动没有得到金钱和物质的回报时，必定可以得到等值的精神愉悦。

上述故事中说的这种一个人付出的没有金钱和物质的劳动等于得到的精神与心理方面的补偿，就是心理学中所谓的“史塔勒公理”。“史塔勒公理”告诉我们每一位老师，为人师者就应该懂得奉献，为了学生，为了教育事业奉献自己的一生，而不求任何回报。

心理学家指出，始终如一的利他主义者的最大快乐往往来自家人或朋友，而非个人取得的成就或金钱。美国亚利桑那州立大学心理学家罗伯特·恰尔迪尼说，只要没坏处，他们就会给予。他的研究揭示了“给予者的快乐”这种说法。严肃的给予者会得到一种身心愉悦的激励，这种感觉会鼓励他们继续这样做。老师会从自己的奉献中感受到自己对于学生、对于教育事业的热爱，与此同时他们也能感受到社会各界对于他们的热爱和推崇。

著名作家冰心也说过：“有了爱，就有了一切。”就是说，作为一名教师只要有了学生的一颗心，就愿意为学生付出一切，愿意对学生理解、帮助、关心和尊重，愿意对学生倾注无限的心。百年大计，教育为本；教育大计，教师为本。由于教师职业的特殊，社会对教师职业道德提出了更高的要求。无论怎么说，教育这条路，注定是一条清苦的路、奉献的路、寂寞的路。既然你选择了这条路，就要具有甘于吃苦、乐于奉献、耐得住寂寞的精神与意志。所以，每一位教师应该尊重自己的选择，无怨无悔。教师尽管没有政治家的荣耀，没有业主的钱财，但教师有一点是任何人也不可企及的，那就是莘莘学子对教师的尊敬！

有与没有的区别——坚定信念

我成功，是因为我志在成功。

——（法国）拿破仑

在美国纽约，有一位年轻的警察叫亚瑟尔。在一次追捕行动中，他被歹徒用冲锋枪射中左眼和右腿膝盖。3个月后，当他从医院里出来时，完全变成了另一个样：一个曾经高大魁梧、双目炯炯有神的英俊小伙子，变成一个又跛又瞎的残疾人。

鉴于他的表现，纽约市政府和其他各种组织授予他许多勋章和锦旗。纽约有线电视台记者问他：“您以后将如何面对所遭受的厄运呢？”这位警察说：“我只知道歹徒现在还没有被抓获，我要亲手抓住他！”

这以后，亚瑟尔不顾任何人的劝阻，参与了抓捕那个歹徒的行动。他几乎跑遍了整个美国，甚至有一次为了一个微不足道的线索，独自一个人乘飞机去了欧洲。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

9年后，那个歹徒终于被抓获了，当然，亚瑟尔在其中起了非常关键的作用。在庆功会上，他再次成为英雄，许多媒体称赞他是美国最坚强、最勇敢的人。然而令人遗憾的是，不久后亚瑟尔却在卧室里割腕自杀了。在他的遗书中，人们弄懂了他自杀的原因："这些年来，让我活下去的信念就是抓住那个凶手……现在，伤害我的凶手被判刑了，生存的信念也随之消失了。面对自己的伤残，我从来没有这样绝望过……"

失去一只眼睛，或者一条腿，并不可怕，真正可怕的是失去自己心中的目标。据报道，实施登月计划的那些太空人，在受训期间都非常认真、刻苦，因为他们即将进行的是人类历史上前所未有的壮举。但是，当他们真正登上月球，极度兴奋之后却是如狂涛般袭来的严重的失落感，因为他们再也找不到像登月那样值得挑战的目标。

许多人之所以活得很充实，是因为他们有着永恒的信念。对于人生而言，不时地调整自己的竞技状态固然很重要，但比这更重要的是要有一种坚韧不拔的信念，要心中永存梦想、希望与信念。因为大量的事实证明，人的老化不是始于肉体，而是始于精神。看来，信念是一个人生存的理由，没有信念的人即使活着也就如一具行尸走肉。

罗杰·罗尔斯是纽约历史上第一位黑人州长，他出生在纽约声名狼藉的大沙头贫民窟。在这儿出生的孩子，长大后很少有人获得较体面的职业。然而，罗杰·罗尔斯是个例外，他不仅考入了大学，而且成了州长。在他就职的记者招待会上，罗尔斯对自己的奋斗史只字不提，他仅说了一个非常陌生的名字——皮尔·保罗。后来人们才知道，皮尔·保罗是他读小学时的学校校长。

1961年的皮尔·保罗被聘为诺必塔小学的董事兼校长。当时正值美国嬉皮士流行的时代。他走进诺必塔小学的时候，发现这儿的穷孩子比"迷惘的一代"还要无所事事。他们旷课、斗殴，甚至砸烂教室里的黑板。当罗尔斯从窗台上跳上跳下，伸着小手走向讲台时，皮尔·保罗说，我一看你修长的小拇指就知道，将来你会成为纽约州的州长。保罗校长的这句话让罗杰·罗尔斯大吃一惊，因为长这么大，只有他奶奶让他振奋过一次，说他可以成为5吨重的小船的船长。这一次皮尔·保罗先生竟说他可以成为纽约州州长，确实出乎他的意料。他记下了这句话，并且相信了它。从那天起，纽约州州长就像一面旗帜时时飘扬在他的眼前。他的衣服不再沾满泥土，他说话时也不再夹着污言秽语，他开始挺直腰杆走路，他成了班主席。在以后的40多年间，他没有一日不按州长的身份要求自己。51岁那年，他真的成了州长，而且就是纽约州州长。

在他的就职演说中，有这么一段话：在这个世界上，信念这种东西任何人都可以免费获得，所有成功者最初都是从一个小小的信念开始的。

上述的两个故事告诉我们信念的重要性，有与没有的差别很大。由此我们的老师应该从中明白一个道理，那就是：为人师者自身应该拥有美好的梦想，对学生的未来充满希望。教师这份职业注定不轻松，一生辛劳，到头来也没有什么军功章作为奖励，所以，我们的老师从加入教师队伍那天开始，就应该树立起做一名合格老师的信念，并在以后的教育过程中不断激励自己，让自己最终成为一名优秀的人民教师。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第四章·

方法改变命运——教育方法

给孩子失败的机会——自然惩罚法则

有时宽容引起的道德震动比惩罚更加强烈。

——（苏联）苏霍姆林斯基

1920年，有个11岁的美国男孩在踢足球时，不小心打碎了邻居家的玻璃。邻居向他索赔12.5美元，在当时那可是一笔不小的数目，足足可以买125只下蛋的母鸡！闯了大祸的男孩向父亲承认了错误，父亲让他对自己的过失负责。

男孩为难地说："我哪有那么多钱赔人家？"父亲拿出12.5美元说："这钱可以借给你，但一年后要还我。"

从此，这个男孩在学习之余开始了艰难的打工生活，他送报纸，替人擦皮鞋。经过半年的努力，终于挣够了12.5美元，还给了父亲。

这个孩子就是罗纳德·威尔逊·里根，美国第40任总统。他说："正是通过这样一件事让我懂得了什么是责任，那就是为自己的过失负责。"

有时候，父母的强迫、命令态度会给孩子带来反感，从而无法达到自然惩罚的目的。正确的方法是让孩子自己去感受错误。例如，一个孩子不爱惜家里的东西，今天又把椅子弄坏了。爸爸毫不留情地让他连续几天站着吃饭，让他体验体验自己的行为所带来的劳累之苦。

许多父母在教育孩子的时候，经常会不由自主地运用自己的"权力"，强迫孩子做事。这种单纯的命令是在利用父母的权力，而这种权力无非是身份、年龄或体力的差别，孩子当然无法在这些方面与大人抗争。强迫孩子做事会导致他们用其他的方法来抗争。在一个充满权力之争的环境里，很难想象会有好的教育效果。

运用"权力"教育孩子是一种很武断的教育方法，孩子不听你的话，并不是挑战你的权力

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

地位，他们只是希望自己能有更多的自主权。

所以，当孩子犯了错误时，父母不应对孩子进行过多的指责，而应该让孩子自己承担错误直接造成的后果，给孩子以心理惩罚，使孩子在承受后果的同时感受心情的不愉快甚至是痛苦，从而让孩子能够正确认识自己的错误，进而自觉改正错误。

18世纪法国著名教育家卢梭在他的教育论著《爱弥儿》一书中，提出了一个著名的教育法则——“自然惩罚”。所谓“自然惩罚”，按照卢梭的说法就是：“应该使他们（孩子）从经验中去取得教训。”具体来说，就是当孩子在行为上发生过失或者犯了错误时，父母不给予过多的批评，而是让孩子自己承受行为过失或者错误直接造成的后果，使孩子在承受后果的同时感受到不愉快甚至是痛苦的心理惩罚，从而引起孩子的自我悔恨，自觉弥补过失，纠正错误。

“自然惩罚法”的关键是要让孩子感到受惩罚是自作自受，是应该受惩罚的。简单地说，自然惩罚法就是让孩子在自作自受中体验到痛苦的责罚，强化痛苦体验，从而吸取教训，改正错误。如何运用自然惩罚法，心理专家有以下建议：

1. **让孩子对自己的行为负责。**学会对自己的行为负责，是每个孩子成长过程中重要的一步。父母要减少对孩子行为的干涉，让孩子自己选择，他们会在实践中尝到自己选择的后果。如果父母总是不停地唠叨、埋怨，孩子们就会转移注意力，觉得保护自己不受谴责和维护自尊心才是最重要的，因而有时候甚至反其道而行之。

2. **父母可以提醒孩子，但不要教训孩子。**父母可以和孩子讲清道理，让孩子懂得某种行为可能带来的后果。当孩子出现某种不良行为的时候，父母可以提醒他，但不要教训他，因为过失所造成的后果将会给孩子适当的教训。

3. **父母要态度坚决，同时又要充满爱心。**有的父母在运用这种方法的时候，只记得要惩罚孩子，因此常常放弃了父母应该具备的爱心。当孩子没有按照事先说好的去做时，父母不是让自然后果去惩罚孩子，而是过于严厉，对孩子大声斥骂。这样的教育，不再是自然惩罚法，而变成了父母对孩子的惩罚行为。

黄檗禅师的传教方法——当头棒喝

没有时间教育孩子，就意味着没有时间做人。

——（苏联）苏霍姆林斯基

古代，有一个叫黄檗的禅师，身边有许多弟子。他接纳新弟子时有一套规矩，即不问情由地给对方当头一棒，或者大喝一声，而后提出问题，要对方不假思索地回答。而且每提出一个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

问题时，都要当头棒喝。

黄檗禅师的目的，是考验对方对佛教的虔诚和领悟程度，告诫对方一定要自己悉心去苦读深究，弄清佛法的奥妙。

黄檗禅师这种古怪的传教方法，后来便被佛门采用流传。

教育家认为，没有表扬的教育是失败的教育，没有“棒喝”的教育同样不会成功。苏联著名的教育学家马卡连柯曾指出：“合理的惩罚制度不仅是合法的，而且是必要的。这种合理的惩罚制度有助于形成学生的坚强性格，能培养学生的责任感，锻炼学生的意志和人的尊严感，培养学生抵抗引诱和战胜引诱的能力。”

有些孩子，对父母的正面劝导总是无动于衷，执迷不悟。而如果采用“当头棒喝”，有时可以收到良好的教育效果。例如，父母对待孩子的一些痼疾，可以使用严厉批评、发怒，甚至包括处罚在内的“重锤敲打”手段，加大刺激的强度，以矫治痼疾。因为“当头棒喝”带有一定威胁性的震慑，它能阻断孩子产生一定的态度和行为，或警戒可能出现的某种严重后果，从而使孩子确立应有的态度，不产生某种行为。

为了培养孩子的自信心，父母有必要对孩子进行正面教育，发掘他们的闪光点，使用赞美式的教育方法。但这种方法并不是在任何情况下都有效，而且过分表扬和夸奖也容易使一个普通的孩子变得目空一切、以自我为中心，甚至认为老师、父母都不如自己，不把他们放在眼里。这样的孩子踏入社会，就会发现自己并非天才，在工作和人际关系方面都可能面临重重困难。

而“当头棒喝”式的教育方式，正是克服“骄、娇”二气的良药。当发现对孩子多次劝导仍然没有效果时，父母可以做一番严厉的批评、斥责甚至惩罚，也许能使他们从迷途中猛然惊出一身冷汗，从而接受教育。有的时候，孩子的行为危害到他们自身或别人的安全，父母就不能不“当头棒喝”，及时制止，甚至不惜使用惩罚手段。例如，当看到自己的孩子做出违法的事情时，父母就有必要突然对其进行呵斥，以及严厉的批评。

强刺激效应并非都是正向、积极的，也有其负面、消极的方面，问题在于怎样使用，以便对症下药，恰到好处。当然，教育孩子时，负面刺激要注意适度，应当合情合理、公平、准确，要避免主观、武断和随意。

在对孩子采取“当头棒喝”的教育方式时，要注意以下几点：

1. 发挥刺激效应的可信性

父母在对孩子批评、警策时，需要实事求是，不能夸大其词。否则，孩子可能产生逆反心理，失去应有的效用。

2. 父母在运用“当头棒喝”的教育方式时，只能是偶尔为之

试想，如果父母经常嗓音大、脖子粗、脾气暴，孩子也就对此感到麻木，不当一回事。父母的“当头棒喝”就起不到相应的教育效果了。

3. 把握“棒喝”的“度”

由于每个孩子对刺激的反应不一样，能承受的刺激程度也不一样。因此，父母在对孩子进

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行“棒喝”时，一定要从孩子的实际出发，把握分寸，避免对孩子造成伤害。

望远镜的发明——培养创造力

想象比学识更重要。

——（美国）爱因斯坦

故事一：

1609年，荷兰一家眼镜店老板汉斯的儿子拿着几块眼镜片与几个孩子在一起玩弄着。他们模仿大人，有的把镜片架在自己的眼睛前，有的把两块镜片放在一前一后看着远方。突然，一个孩子惊喜地叫了起来：“快来看呀，远方的教堂尖塔怎么变得这么近?”孩子的叫声惊动了站在柜台里的汉斯老板……汉斯仔细观察后发现，孩子手里拿的一片是近视镜片（中间薄、边缘厚的凹透镜），一片是老花镜片（中间厚、边缘薄的凸透镜）。孩子在游戏中发现了可以望到远处的现象，汉斯抓住这一偶然发现，认真研究后，发明了世界上第一台望远镜，为今天人类能够探索宇宙的奥秘立下了不朽的功勋。贪玩不光是孩子的特性，也是成人的本性。人们把吃、喝、玩、乐称为生活的四大组成部分，世界每年众多的旅游人数，建立众多的游乐项目，遍布世界各地的旅游胜地等，无不说明玩是人类的天性。容忍孩子尽情地玩，并加以适当地引导，才是正确的育子之道。

故事二：

德国神童卡尔·威特的父亲，在院子里专门为小威特修了一个人造游戏场。他在院子里铺着60厘米厚的沙子，周围栽着各种花草树木。小威特在这里观花、捉虫子，培养出了善于观察、善于思考的习惯和热爱大自然的感情。他还做了各种木块，让小威特用这些木块叠房子、盖城墙、架桥梁……威特的父亲从不为了整理房间而破坏孩子的游戏，而是让孩子尽情地、快乐地享受游戏带来的乐趣，保护着孩子丰富的想象力。

我们从望远镜的发明到卡尔·威特的成长，不难发现一个具有普遍意义的启示：家长和老师要注意保护孩子玩的天性，通过带孩子亲近大自然、做游戏、玩智力玩具等孩子最喜欢的“休闲方式”，来培养孩子善于观察、善于思考的良好习惯和动手能力。同时还要注意选择教育性比较强的能增长孩子智力的玩具，从小培养孩子的丰富想象力、动手能力与良好的思维习惯。

人类社会的进步过程，从一定意义上说就是不断“异想天开”的过程。美国莱特兄弟小时候“异想天开”要上天，1903年，他们制成飞机实现了人类的首次机械飞行，真的上了天。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人在几千年前就幻想过“顺风耳”和“千里眼”。1895 年俄国波波夫发出了世界上第一份电报，1925 年美国贝尔·德明发明了机械扫描电视，人真的能听到千里之外的声音，看到千里之外的物象了。

成人在考虑问题时，常要受到许多潜在因素的限制，但孩子却不同，他们可以让思维插上翅膀尽情驰骋，常常会想出出乎人意料的答案，这是很可贵的。一位心理学家做了这样一个实验：在一张白纸上用黑墨水滴了一个黑点，问成年人这是什么？答案几乎是一样的：一个黑点。问幼儿园的小朋友，有的说这是一只断了尾巴的蝌蚪，有的说是一只压扁的臭虫，有的说是一顶帽子，有的说是一粒黑芝麻，答案有很多。

有时孩子会向大人提出一些天真的问题，大人不能一笑置之，更不能随意地加以嘲笑，而应正面鼓励并积极引导孩子大胆地想！在条件可能的情况下，还应设法促使孩子动手参与活动，让他们在活动中去寻求答案，以发展其求新求异的思维能力。

苏格拉底成功的秘诀——耐心守候

会等待的人一切都能得到。

——（古希腊）柏拉雷

有学生问古希腊大哲学家苏格拉底，怎样才能修学到他那般博大精深的学问。苏格拉底听了并未直接作答，只是说：“今天我们只学一件最简单也是最容易的事，每个人都把胳膊尽量往前，然后再尽量往后甩。”苏格拉底示范了一遍，说：“从今天起，每天做 300 下，大家能做到吗？”学生们都笑了，这么简单的事有什么做不到的？过了一个月，苏格拉底问学生：“哪些学生坚持了？”有九成的学生骄傲地举起了手。

一年后，苏格拉底再一次问大家：“请告诉我，最简单的甩手动作还有哪几位同学坚持了？”这时，整个教室里只有一个学生举起了手，这个学生就是后来成为古希腊另一位大哲学家的柏拉图。

人人都渴望成功，人人都想得到成功的秘诀。可以说，成功的秘诀看来很简单，但取得成功是不容易的。这个故事告诉我们，即使是最简单的事如果不能坚持下去，成功的大门绝不会轻易地开启。成功的秘诀是：坚持，坚持，再坚持。

下面这个故事又说明了什么呢？

美国一家报纸曾刊登了一则园艺所重金悬赏纯白金盏花的启事，在当地一时引起轰动。高额的奖金让许多人趋之若鹜，但除了棕色的与金色的之外，白色的金盏花并没有被人培育成

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

功。一段时间之后，这件事早被人们抛到九霄云外去了。20 年后的一天，当年那家刊登启事的园艺所收到了一封热情的应征信和 100 粒“纯白金盏花”的种子。

令人难以置信的是，寄种子的原来是一位年已古稀的老妇人。为了不让老妇人失望，人们将这些种子种下了。一年后，一大片纯白色的金盏花在微风中摇曳，让人瞠目结舌。

原来，老人是位爱花人。当她偶然看到那则启事后，便怦然心动。她的决定遭到了 8 个子女的一致反对。毕竟，一个连专家都无法完成的事，让一个压根儿就不懂遗传学的体弱老人去做，岂不是痴人说梦。老人还是痴心不改，她将普通的金盏花种子撒下，从开出的金盏花中挑选颜色最淡的，任其自然枯萎，以取得最好的种子。次年再从中选取颜色最淡的花的种子……日复一日，年复一年，老人的丈夫去世了，儿女远走了，生活中发生了很多的事，但唯有种出白色金盏花的愿望在她的心中根深蒂固。

终于，在 20 年后的一天，她在那片园中看到了一朵如银似雪的白色金盏花，并获得 100 粒“纯白金盏花”的种子。

有人说，机会需要等待。其实，等待机会的这种等待是积极的等待，而非“守株待兔”式的守候。等待是一种耐心，是一种坚持不懈的追求。即使一粒最普通的种子种在心里，也能长出奇迹。

所以，大人教育孩子时不要急于求成，如果你指望孩子一教就会，一会就再也不用教了，那你必定会后悔。只要你愿意给孩子机会和时间，让孩子在你的教育辅助下慢慢成长，总有一天他们会长大，长成令你倍感骄傲的孩子。

马卡连柯的“平行影响教育法”——平行教育法

人，应当掌握实现美梦的工具。

——（美国）拿破仑·希尔

马卡连柯是苏联杰出的教育家，一生著作多达数百万字。他在研究了夸美纽斯创立的班级授课制的特点后，提出了“平行影响教育法”。他说：“公社的教育方针概括地说，就是建立合理的集体，建立集体对个人的合理的影响。”他认为，良好的集体必须有共同的目的，一致的行动；必须有正确的舆论，必要的制度和纪律，以培养集体义务感、责任感和荣誉感。他主张建立教师集体，对集体的教育和对个人的教育应当有一致的方向。因此，他把为了影响个别学生而影响集体的方法称为“平行影响教育法”。

在马卡连柯看来，班级集体在教育个体学生中起到的是“平行影响”的作用。也就是说，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

可以利用先进学生来带动后进学生，达到共同学好的目的。正如捷克教育家，现代资产阶级教育的奠基人夸美纽斯所言，集体性正是班级授课制的最大特点和优点。由于集体的正面影响，使全班学生达到互相交流共同提高的目的。根据“木桶理论”，全班学生的发展水平，取决于全班最后进的那位学生的发展水平。

比较一下马卡连柯的“平行教育法”与我们所熟知的“木桶理论”，就会发现“平行影响教育法”就相当于把一根原本松弛的绳子，通过“集体的力量”拉直，把原先凹下去的部分拉平上来；而“木桶理论”却是把原先处于较高水平的学生的发展水平，定位在最后进学生的水平上来。因此，在教育工作中，要坚决摒弃“木桶理论”，引入“平行影响教育法”。

通过“集体—在集体中—为了集体”马卡连科提出了这一后进生转化的模式，有时代超越性，我们显然仍可以按照这一规律进行后进生的转化。至于“木桶理论”的理解，也是不能忽视的：木桶里能装多少水，更主要的还是取决于木桶箍的松紧程度，如果木桶箍很松，则一滴水都盛不了。所以，我们在教育中应该充分关注“集体”这个概念的形成，要深入每一个学生的内心，让每一个孩子都建立良好的集体观念，并且跟随着集体的步伐一同进步。

陶行知与四块糖——宽容教育

人类本质中最殷切的要求是：渴望被肯定。

——（美国）詹姆士

故事一：

陶行知先生有一天发现学生王友用泥块砸自己的同学，他当即制止了王友，并令他放学后到校长办公室。放学时陶先生来到校长室，发现王友已等在门口。陶先生立即掏出一块糖果送给他：“这是奖给你的，因为你按时来到这里，我却迟到了。”王友带着怀疑的眼神接过糖果。陶先生又掏出一块糖果放在他手里：“这也是奖给你的，因为我不让你再打人时，你立即就住手了，这说明你很尊重我。”接着陶先生又掏出第三块糖果塞进王友手里：“我调查过了，你砸他们，是因为他们欺负女学生。这说明你很正直，有跟坏人作斗争的勇气！”王友哭了：“你打我两下吧，我错了，我砸的不是坏人，是我的同学呀……”

陶先生满意地笑了，他随即掏出第四块糖果递给王友：“为你正确地认识错误，我再奖给你一块糖果……我的糖完了，我看我们的谈话也该完了。”

故事二：

当代著名教育家魏书生老师处罚学生用三种方式：犯了小错误，罚他给全班同学唱支歌；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

犯了比较重一点的错误，要去做一件好事来补偿；犯了严重错误，写一份五百字的说明书。魏老师还向学生说明，说明书不是检讨书，犯错误的学生可以为自己辩护。如果确实认识到自己的错误，写明犯错误的心理活动过程就行了。

魏老师的这个提议全班同学表决一致通过。从此，有人迟到了，作为小错误看待，他要在自习课上给大家唱支歌，既训练了唱歌的本领，又提高了当众表演的能力。当然，唱歌时心中还隐隐地升起一种羞愧感。至于犯了重一点的错误，需要自己去寻找做好事的机会，比如，给班级洗窗帘什么的。

上述两个故事中，陶先生与魏老师的成功就在于他们都有一颗宽容的心。教师对犯错学生的宽容，最能引发起学生心中的愧疚感，并对老师产生感激之情，从而下意识地改掉自己的毛病。

因此，宽容教育是最成功的教育形式，带着爱心与宽容心走向学生心中的教师，必将成为最成功的教育大师。

卡耐基与比西奇——夸奖教育

人类本性最深的需要是渴望别人的欣赏，因此我们要多夸奖别人。

——（美国）拿破仑·希尔

故事一：

有一次，卡耐基先生正在教学，在场听课的学生中有一位来自匹兹堡的学生，他叫比西奇。比西奇在上课过程似乎显得特别笨，在每个方面都似乎差人一等。因此，比西奇感到很沮丧。

下课以后，比西奇终于带着失望的心情来到卡耐基的办公室，对卡耐基说：“先生，我想退学。”

“为什么？”卡耐基问。

“我……我感觉我比别人笨多了，根本学不会你的教程，这样一来，我完全是浪费时间而已。”

“我觉得不是这样的，比西奇！”卡耐基说，“在我的感觉中，这半个月来，你比以前进步明显，在我的心目中，你是个勤奋而又成功的学生。”

“真的是这样吗？先生，你真的是这么认为的吗？”比西奇略带惊喜地问。

“当然，当然是真的！而且，在我看来，在不久的将来，或许就在毕业的时候，你就会取

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

得非常优异的成绩。”

看到比西奇的神情明显好转了不少，卡耐基继续说：“在我小的时候，人们都认为我是个笨孩子，那时的我是多么的忧郁！后来，我摆脱了忧郁，同时也摆脱了‘笨’，你比我当年强多了！”

经过这一段对话之后，比西奇内心深处升起了希望。他凭着自己的努力和卡耐基先生的赞美终于学完了全部教程，毕业时成绩虽不很优异，但也足以让人刮目相看了。

故事二：

一位叫马尔科姆·达尔科夫的人，是一位自由撰稿人，并取得了相当的成功。他深情地回忆起24年前那位改变他人生的女老师的故事：

小时候的达尔科夫是位生性极为内向的、胆怯、害羞的男孩。他几乎没有朋友，对什么事都缺乏信心。那是1965年10月的一天，他的中学女教师露丝·布劳奇在班上布置作业。学生们已阅读了《杀死一只知更鸟》一文，老师要求学生接着那篇小说的最后写续文。他无法回忆起女老师布劳奇给的评分是多少，但他至今仍清晰地记得，而且永生难忘的是布劳奇老师在他作文的页边空白处写下的那四个字“写得不错”。

他说：“在读到这些字之前，我不知道我是谁，也不知道将来要干什么了。读了她的批注之后，我回到家，就写了一篇短篇小说，这是我梦寐以求但从来不相信自己能做的事。”

从此，在中学时代剩下的日子里，达尔科夫用课余时间写了大量的短篇小说，经常将它们带给布劳奇老师评阅，布劳奇老师不断地给予鼓励，批改一丝不苟，态度和蔼可亲。不久，他担任了中学报纸的编辑工作，他的信心与日俱增，开始了一种充实的、富有收获的生活。

在中学建校30周年的联欢会上，达尔科夫对已经退休在家的布劳奇老师说，如果没有老师那四个令人鼓舞的字，他也许今天不会成为作家。

夸奖应该真诚与实事求是，夸奖别人最忌讳的是用不太真诚的态度说出敷衍的话。千万记住，人是喜欢被夸奖、被人欣赏和赞美的。当别人夸奖他比别人更强或某方面做得特别好时，那他会变得乐不可支，卡耐基先生与比西奇的谈话之所以获得成功，是因为他深谙比西奇的心理。他能够用自己小时候的例子，让比西奇很容易相信他说的是大实话，因而产生了心灵共鸣，并让比西奇付之行动，取得成功。因此，大人用真诚的态度、站在孩子的立场、设身处地的谈话，是最成功的谈话策略，因为能够产生心灵共鸣的教育才是最有效的教育，也才有可能真正将孩子教育成人、成才。

如果我们的老师都愿意在学生的作业簿上多写一些“写得不错”“有进步”“真是太好了”“好样的”等激励性的批注，那么在我们的学校里，将有更多的学生走向成功之路。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第六辑 管理心理学：管理在人，管人在心

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第一章·

一呼百应的秘密——领导者心理



麦当劳的椅子——走动管理

造人先于造物。

——（日本）松下幸之助

雷·克拉克是麦当劳公司的创始人，他有个习惯，就是不喜欢在办公室办公，他把大部分时间用在了“走动管理”上，到所有分公司和部门走走、看看、听听、问问，听取大家对工作的意见。

麦当劳公司曾有一段时间面临严重的亏损，克拉克用他的“走动管理”在各公司发现了一个很严重的问题——官僚作风盛行。公司的各部门经理都有一个很不好的习惯，喜欢靠在舒服的椅背上对员工指手画脚，把很多时间浪费在抽烟、喝咖啡和闲聊上。

克拉克为此十分生气，于是他下令：“把所有经理的椅背都锯掉，马上执行。”

命令下得很快，执行得也很快，不出一个星期，每个经理的椅背都被锯掉了。

锯掉椅背后，经理们对克拉克的做法很不理解，甚至还很恼火。椅背锯掉了就不能像以前那样舒服地靠着它抽烟喝咖啡了，于是大家都走出办公室，学着老板的做法到各部门基层走走、看看、听听、问问，很快他们就发现了管理中的问题，顿悟了克拉克锯掉椅背的用意。于是，他们及时调整管理方案，现场解决问题，终于使公司扭亏为盈。

走动管理体现了上级对下级或对客户的一种关怀。通过面对面的接触，管理者常常可以更好地对下级进行指导，与下级直接交换意见，特别是能够听取下级的建议，了解遇到的各种问题，从而能更有效、更及时地采取相应的措施。

走动管理是世界上流行的一种创新管理方式，它主要是指企业领导深入基层，体察民意，了解情况，与员工打成一片，共创业绩。随着社会的发展，这种管理风格已日益显示出其具有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的优越性。

1. 能产生联动效应，即主管动，下属也跟着动

既然领导都已经做出表率了，那么下属自然也会紧跟领导步伐，加强走动管理。

2. 投资小，收益大

现在，人们都在努力提高效率，走动管理不需要太多的资金和技术，就可提高企业的生产力。

3. 看得见的管理

最高主管到达生产第一线，与员工见面、交谈，期望员工能够提出意见，能够认识他，甚至与他争辩是非。

4. 实现真正的现场管理

日本为何有世界一流的生产力呢？有人认为是建立在追根究底的现场管理上。其实，日本企业的主管及其幕僚们每天要洗三四次手，原因是这些人的手是在现场东摸摸、西碰碰弄脏的。主管每天马不停蹄地到现场走动，下属也只好陪在其左右了！

5. 更能获得人心

优秀的企业领导要常到职位比他低几级的员工中去多听一些“不对”，而不是只听“好”的。不仅要关心员工的工作，叫得出他们的名字，还要关心他们的衣食住行。这样，员工会觉得领导重视他们，工作起来自然十分卖力。一个企业有了员工的支持和努力，业绩一定会蒸蒸日上。

杜邦公司的三驾马车——集权与分权

权力是腐蚀人的，绝对的权力就会造成绝对的腐蚀。

——（英国）阿克顿

杜邦公司在美国经济发展中具有举足轻重的作用，历经两个世纪的兴盛，是美国最大的财团之一，如今更是全球商业界的巨人。

历史上的杜邦家族是法国富爵王室的贵族，1789 年法国大革命中，老杜邦带着两个儿子逃到美国。1802 年，他们在美国建立了火药厂，历经 200 多年的发展，杜邦公司经营的产品和服务达 1800 多种，经营范围涉及衣、食、住、行、用等各个方面，拥有员工 16 万余人。

19 世纪，杜邦公司实施的是单人决策式管理，领导者对公司实行强权控制，事无巨细亲自过问，使公司一度陷入危机，差点转卖给杜邦家族以外的人经营。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到了19世纪末20世纪初，杜邦公司决定抛弃单人决策式管理，实行集团经营模式，建立执行委员会。由于采取了新的措施，公司再度兴旺起来。但此时，杜邦公司依然属于高度集权式管理。

第二次世界大战之后，杜邦公司步入多元化经营阶段，但由于高度集权式管理的局限，多元化经营使公司遭到严重亏损。经过分析，杜邦公司实行了组织创新，由集团式经营向多分部体制转变，总部下设分部，分部下设各职能部门，这一时期，集权已开始向分权转变。

20世纪60年代初，杜邦公司又面临一系列困难：许多产品的专利保护期纷纷期满，在市场上受到日益增多的竞争者的挑战，道氏化学、孟山都、美国人造丝、联合碳化物等公司相继成为杜邦公司的劲敌。1960～1972年，美国物价指数上升4%，批发物价指数上升25%，杜邦公司产品的平均价格却下降了24%，竞争使杜邦公司遭受了重大损失。这一时期，掌控多年的通用汽车公司10亿多美元的股票被迫出售，美国橡胶公司也转到了洛克菲勒手下，当时的杜邦公司可谓是危机重重。

1962年，被称为“危机时代领跑者”的科普兰担任公司第十一任总经理。但是在1967年底，科普兰把总经理一职让给了非杜邦家族成员的马可，这在杜邦公司历史上是史无前例的，财务委员会议议长也由他人担任，科普兰只担任董事长一职，从而形成了“三驾马车式”的组织体制。1971年，科普兰又让出了董事长一职。

杜邦公司是一个家族企业，有一条不成文的规定，那就是家族之外的人不得担任最高管理职务，为了确保杜邦家族“肥水不流外人田”，甚至实行同族通婚，因此科普兰的举动在杜邦公司历史上，无疑是划时代的变革。但是科普兰对此举动自有他的解释，他说：“三驾马车式体制，是今后经营世界性大规模企业不得不采取的安全措施。”

事实证明，科普兰的革新是非常成功的。

现在，企业的兴盛越来越依靠群体的努力和团队的协作，管理者已没有时间坐下来听每一位下属的报告。管理者必须学会成功地下放权力，让每一位下属都有机会为完成工作做出贡献。

集权是指一切决策权均集中在上级机关，下级机关必须依据上级的决定和指示行事；分权是指下级机关在自己管辖的范围内，有权自主决定做什么和怎么做，上级不必干涉。

当企业规模发展到一定阶段，规模与效率的冲突就变得日益明显。这时，集权还是分权就成了企业管理中一个复杂而艰难的问题。处理集权与分权的关系，既要防止“失控”，又不能“统死”。

集权与分权是一对欢喜冤家，既互相矛盾，又密不可分。怎样才能化解它们之间的恩怨，使之发挥最大的整体协调效应呢？要达到这一目标，可遵循这样一条原则：战略上的集权和战术上的分权。

在现实的企业管理中，关于集权与分权的发展趋势是：最大限度地放权，实行扁平化管理。其主要依据有以下几条：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一，随着社会生产力的发展，世界产品市场正逐步由卖方市场向买方市场转移，市场需求向多样化、个性化方向发展，市场划分越来越细，企业对市场变化做出反应的时间要求越来越短，市场机会稍纵即逝。同时，企业做出正确决策所需的信息量越来越多，也越来越详细，必然要求充分发挥底层组织的主动性和创造性，充分利用其自主权来适应他们所面对的不断变化的情况。

第二，如果决策集中在最高层组织，则传递有关决策信息的成本会越来越大，所需时间会越来越长，不利于企业对市场需求变动做出快速反应。

第三，即使最高层领导的经验丰富，判断力极强，但如果决策职能过分集中，则会造成其负担过重，陷入具体事物而不能脱身，也就没有时间做出更重要的决策。

为了更好地适应市场，发挥多样化经营的优势，企业应该及时调整组织结构。

肯德基的特殊顾客——激发动力

最好的CEO是通过构建他们的团队来达成梦想，即便是迈克尔·乔丹也需要队友来一起打比赛。

——（美国）查尔斯·李

肯德基公司的子公司遍布全球60多个国家，数量达9900多个。然而，肯德基公司在万里之外，又是怎么管理好子公司的呢?

一次，上海肯德基有限公司很意外地收到了3份总公司寄来的鉴定书，对外滩快餐厅的工作质量分3次鉴定评分，分别为83、85、88分。公司中外方经理都为之瞠目结舌，这三个分数是怎么评定的，后来他们才得知，肯德基公司雇用、培训了一批人，让他们佯装顾客进入店内检查评分。从表面上看，这些“特殊顾客”和普通顾客一样，毫无差别，因为他们都来无影、去无踪，这就使快餐厅经理、员工时时感到某种压力，丝毫不敢疏忽。这就是肯德基公司管理的高明之处。

很多企业都在宣传“老板在与不在都一样”，这句话说起来容易，做起来却难了。有的企业，当老板在的时候，有些员工就装模作样，表现卖力，等老板前脚刚走，他们就在办公室里大闹天宫了。于是，老板会在这个时候杀个回马枪，刚好逮个正着。这种情况毕竟是少数，因为老板没有这么多精力跟员工玩游击战，所以，要想管理好企业，主要还是确立制度。如果建立了一套完善的制度，让员工意识到，无论何时都必须认真工作，那么员工就不会偷懒了。所以，要想达到这种效果，管理者就必须采取一些措施，时刻给员工一点儿压力、一点儿动力，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以保持他们不懈的进取心。

正确只能把事情做对，而用心才能把事情做好。尤其对于直接服务于顾客的企业来说，更应以责任感作为管理的核心。

为了让员工树立起一种责任感，除了向肯德基学习，找一些特殊的顾客替自己监督外，你还可以采取下面的几种方法：

1. 把“我的事”变成“你的事”，把“我解决”变成“你解决”

老板不要轻易地亲自去帮员工解决问题，除非解决该问题超出了员工的权力范围和能力范围。这样既培养了员工的责任感，也培养了员工的工作技能和独立解决问题的能力。

2. 经常对员工的表现予以肯定

老板的肯定方向就是员工的价值取向。没有人不期望得到老板的肯定。老板应着重了解顾客对员工的评价，凡对顾客服务好、受顾客广泛好评的，老板就要肯定，可以公开表扬，也可以加薪、晋级，还可以送礼物。总之，要让努力的人更努力，不努力的人知道努力的方向。

3. 树立榜样

在自己的团队中，树立一个榜样，对激发员工的责任心有着深远的影响。社会上的榜样太遥远，身边的榜样不仅容易学习，更有一种直接的压力和动力。

钢铁大王卡内基的用人术——善用优秀者

卓有成效的管理者善于用人之长。

——（美国）彼得·德鲁克

美国钢铁大王卡内基的墓碑上刻着这样一句话：“一位知道选用比他本人能力更强的人来为他工作的人安息在这里。”

卡内基曾说过：“即使将我所有工厂、设备、市场和资金全部夺去，但只要保留我的技术人员和组织人员，四年之后，我将仍然是‘钢铁大王’。”卡内基之所以如此自信，就是因为他能有效地发挥人才的价值，善于用那些比他更强的人。

卡内基虽然被称为“钢铁大王”，但他却是一个对冶金技术一窍不通的门外汉，他的成功完全是因为他卓越的识人和用人才能——总能找到精通冶金工业技术、擅长发明创造的人才为他服务。比如说任用齐瓦勃。齐瓦勃是一名很优秀的人才，他本来只是卡内基钢铁公司下属的布拉德钢铁厂的一名工程师。当卡内基知道齐瓦勃有超人的工作热情和杰出的管理才能后，马上提拔他当上了布拉德钢铁厂的厂长。正因为有了齐瓦勃管理下的这个工厂，卡内基才敢说：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“什么时候我想占领市场，什么时候市场就是我的。因为我能造出又便宜又好的钢材。”

几年后，表现出众的齐瓦勃又被任命为卡内基钢铁公司的董事长，成了卡内基钢铁公司的灵魂人物。

齐瓦勃担任董事长的第七年，当时控制着美国铁路命脉的大财阀摩根提出与卡内基联合经营钢铁，并放出风声说，如果卡内基拒绝，他就找当时位居美国钢铁业第二位的贝斯列赫姆钢铁公司合作。

面对这样的压力，卡内基要求齐瓦勃按一份清单上的条件去与摩根谈联合的事宜。齐瓦勃看过清单后，果断地对卡内基说：“按这些条件去谈，摩根肯定乐于接受，但你将损失一大笔钱，看来你对这件事没我调查得详细。”

经过齐瓦勃的分析，卡内基承认自己过高地估计了摩根，于是全权委托齐瓦勃与摩根谈判，事实证明，这次谈判取得了对卡内基有绝对优势的联合条件。

到20世纪初，卡内基钢铁公司已经成为当时世界上最大的钢铁公司。卡内基是公司最大的股东，但他并不担任董事长、总经理之类的职务。他要做的就是发现并任用一批懂技术、懂管理的杰出人才为他工作。

企业的生存和发展离不开人才，一个成功的企业家就要善于寻找人才、借助人才，使人才为企业所用。

人才与厂房设备等资源最大的不同在于人会思考、有感情。领导者只有知人善任，人才才会感恩图报。知人善任要注意以下几点：

第一，鼓励人才发展，不要怕下属超过自己。

第二，批评时对事不对人。人非圣贤，孰能无过。下属做错了事，要批评他做错的事情，却不能对他进行人身攻击。批评的目的在于指出错误，以期改进，而不是让下属丧失自信或感到自己的人格不被尊重。

第三，承担职责，扶持正气。下属办事不力，并不一定是下属的过错，作为领导者，应首先检讨自己在领导上是否有错误，该承担哪些职责，决不能将过错推卸到下属身上，否则将会严重影响下属的士气。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第二章·

看不见的手——决策心理

分众传媒的崛起——“蓝海战略”

管理就是决策。

——（美国）赫伯特·西蒙

2001年，江南春在上海徐家汇的一个写字楼里等电梯，突然电梯门上的招贴广告让他眼前一亮，从而为自己的事业找到了灵感。于是，2002年底，第一批液晶电视同时出现在上海50座重要商业楼宇中，第一个月的广告收入就突破了100万元。由此，分众传媒进入了一个全新的商业时代。

分众传媒的这一做法“跨越现有需求”，把目光放在了“非顾客”身上，具体来说，它关注了“拒绝型的非顾客”。江南春曾经对此给出了一个明确的总结：分众是“无聊经济”——人们在等电梯时的无聊使得广告具有了强迫性，从而使得“拒绝型的非顾客”变成了“顾客”。

其实，江南春并不是偶然地发现了蓝海。当年他的朋友陈天桥在互联网寒冬中开始崛起的事实给了他很大的震动，从中江南春得到了这样的感悟：“人生就像赶路，途中看到有一辆很大的巴士，上面有很多人，想必是个不错的行业，我也冲了上去。凭着年轻力壮，我把不少人挤到了一边，终于抢到一个靠窗的位子坐下。从此，江湖上有了我的名号，行业中有了我的地位。可陈天桥却没有挤上这辆大巴，他继续往前走，很快发现一辆紫色的敞篷法拉利停在路边。他拉开车门，一踩油门便绝尘而去。”他开始认识到：“只有发掘别人没发现的商业模式，才能挣大钱！”

鉴于此，江南春也终于找到了这辆“法拉利”，但是另一个人——聚众传媒的虞锋也几乎在同时发现了它，于是分众传媒面对的挑战非常严峻，因为很多有力的蓝海创意具有巨大价值，本身却不包含技术上的新发现，也因此无法申请技术专利，不具有排他性，因而容易被

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

模仿。

就在危急关头，江南春果断采取了自然垄断的方法，而且是争分夺秒地进行。当它在2005年比聚众赢得多一些商业楼宇，并且抢先一步跑进纳斯达克后，几乎没有浪费任何时间，马上转过头来收购了这位竞争对手。这样一来，竞争的形势几乎发生了根本性的变化。因为完成合并后的新分众商业楼宇联播网覆盖中国75个城市，占96.5%的市场份额，这使得竞争对手需要跨越的门槛被大大地提高了。即使进入，惨烈的竞争也会使得双方都无利可图。至此，分众传媒占领了真正的蓝海。

蓝海战略是将企业推入上升轨道的催化剂，它能使企业保持获利增长。同时，它也是决定一家企业会不会被别的企业取代的关键因素。

蓝海战略的意义不仅在于为企业赢得快速的利润增长，更重要的意义在于蓝海战略能帮助客户打造在消费者心目中的品牌忠诚度。那么怎样确保蓝海战略的有效实施呢？不妨参照以下几点建议：

建立完善的绩效考核系统，激励员工知道自己“为了什么而奋斗”，这是蓝海战略实施成功的起点。

建立基于战略实施的制度流程执行系统，以此来保证蓝海战略真正得到执行。

加强企业的信息化建设，以确保信息畅通无阻，用信息化的手段来保证蓝海战略的实施和成果的固化。

三年前的选择——长远选择

绝不能在没有选择的情况下，做出重大决策。

——（美国）艾柯卡·李

有三个人要被关进监狱三年，监狱长为了表示宽容，于是决定满足他们每人一个要求。美国人爱抽雪茄，要了三箱雪茄；法国人最浪漫，要了一个美丽的女子相伴；犹太人说，他要一部与外界沟通的电话。

三年过后，第一个冲出来的是美国人，嘴里鼻孔里塞满了雪茄，大喊道：“给我火，给我火！”原来他忘了要火了。接着出来的是法国人，只见他手里抱着一个小孩子，美丽女子手里还牵着一个。最后出来的是犹太人，他紧紧握住监狱长的手说：“这三年来我每天与外界联系，我的生意不但没有停顿，反而增长了200%。为了表示感谢，我送你一辆劳斯莱斯！”

三年前的选择决定了三年后的未来。因此，管理者要时刻接触最前沿的信息，了解最新的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场趋势，做出正确的战略选择，以便创造更好的未来。

并非做任何事，做任何决定，都能保证没有一点儿失误而绝对正确，每个人都一样，常常会在情况不明之中做出错误的选择。

在实际的管理工作中，一定要注意避免这些错误的发生。一般来说，容易使人产生错误而被误导的情形主要有以下几种：

1. **真理并非掌握在多数人手中**

会议中当老板讲完或同仁发言时，迫于老板的威严或不愿与同仁争执而伤和气，不少人总是随声附和，讲出雷同或不痛不痒的意见。这往往会使会议主持者和决策人难以了解真实情况，以此做决定自然会脱离实际。

2. **别被美妙的字眼迷惑**

有两个投资合作项目，一个成功的机会是 80%，另一个有 20%失败的可能，你选哪一个呢？多数人会选中前者，原因很简单，成功的字眼顺眼，使人兴奋。实际上这两个项目成功与失败的几率对等，只不过前者只提成功，后者强调了失败。

3. **不过分迷信经验**

许多管理者总爱用老办法来处理新问题。过去的辉煌已变为历史，不一定就适合当前已经变化了的世界，何况从来就没有每仗必胜的将军。如果你仍用以前的经验来指导目前的生意，期望从中找到共同之处，那只会使你失去更多认识新事物，把握其特殊性的机会。

4. **不忽略基础数字**

真正准确的报表应该来自各个车间或部门。有的管理者却往往忽视了报表的作用，认为来自各方的信息和数字，只要与自己的主张对路，业务上就没问题了，不愿多下工夫去挖掘更深一层的信息。

巨人集团的“巨人行动”——决策不慎

世界上每 100 家破产倒闭的大企业中，85%是因为企业管理者的决策不慎造成的。

——美国世兰德公司管理名言

巨人集团是靠电脑软件发家的企业，1994 年起涉足保健行业，以其“脑黄金”初战告捷，使企业在生物工程方面快速推进。遗憾的是，它在快速推进的同时，管理体制、营销思路却没能及时调整过来，最直接的恶果是企业因此亏损了 5000 多万元。

故事还要从 1993 年说起。1993 年下半年，王安电脑公司的破产使巨人集团领导层受到很

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

大震动，并对电脑行业的前景产生了怀疑。企业管理者迫切感到需要新的支柱产业，与此同时，生物工程刚刚兴起，其高额利润引起了管理层很大的兴趣。基于以上两个方面的原因，巨人集团决定跨入生物工程领域。生物工程领域对巨人集团来说完全是陌生的，企业一没技术，二不了解市场，三不了解市场需求的特点及消费习惯。这是巨人集团快速推进生物工程的先天缺陷，也是他们致命的内伤。

1993年，巨人集团注册成立了康元集团，并启动“脑黄金”项目。结果一炮打响，给集团带来了高额利润，这对于集团领导来说，有一种始料未及的感觉。

在此大好形势下，巨人集团信心十足，又决定投入1000万元，用于开发系列产品，全面启动生物工程。在短短两年内，巨人集团在这一领域迅速膨胀。

巨人集团的“脑黄金”取得了很大的成功，1995年，总裁史玉柱提出发动“三大战役”，投入上亿元的广告费用，同时向市场推出12种产品，并在全国成立了8个营销中心，号称“八大军区”，下辖18个营销公司，营销队伍迅速膨胀。

随着营销队伍的迅速膨胀，管理人才不足的问题立刻显现出来。总裁史玉柱每月开一次全国分公司经理会议，听取各方面的汇报。同时，他每年还要巡视两遍下属的180多个子公司，一趟要一个多月，史玉柱逐渐感觉到力不从心，开始尝试放权。谁知结果更加糟糕，两年间换了四五任经理，每一次都给巨人集团带来了巨大的损失。

同时，企业在急速扩张中的另一个致命问题也暴露出来了，就是缺乏有效的营销战略。巨人集团在不熟悉市场的情况下，一下子生产了上亿元的新产品，而营销方式仍套用老模式，其结果是产品大量积压，再加上成本控制得不好、财务管理混乱、债权债务搞不清、日常管理松懈、浪费严重，逐渐债台高筑，最终累计债务1亿元，扣除债权净剩债务5000多万元。

最终，因为决策的失误，“巨人行动”给巨人集团带来的不是成功，而是彻头彻尾的失败。

当一个企业雄厚，对市场发展方向和趋势有准确的把握时，利用新产品打入新市场也是可能的。然而，只有核心员工拥有了成功运作新产品和新市场必需的知识与经验时，才能迈出这一步。否则，就有可能以失败告终。

企业在制定决策时，应该避免发生以下失误：

1. 对竞争环境判断失误

不少企业错误地认识和判断竞争环境中所发生的变化。尽管它们中有不少曾占据行业领先地位，但它们忽视或误解了竞争环境中变化的征兆，最后导致自身的竞争优势受到侵蚀。

2. 不合时宜的假设前提

有些企业将自己的战略建立在一套错误的前提条件之上，或者没有随着环境的变化而对战略决策的前提假设进行更新。随着时间的推移和环境的演变，一定要重新界定以确保它们的有效性。

3. 被日渐侵蚀的竞争优势

采用一成不变的企业战略规划，或者用静止的观点来制定战略，导致企业对外部环境的变

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

化反应十分迟钝，使企业一时的强势无法成功转化为可持续的竞争优势，在激烈的市场竞争中将逐渐落入下风。

4. 盲目扩张自身价值

这常常割裂了整个企业的经营流程，企业往往不顾自身条件而一味追求多元化，盲目进入一些陌生的业务领域，往往遭遇到失败的结果，从而削减了企业的价值基础。要使多元化经营有所建树，必须时刻紧扣企业的核心竞争力。

5. 受制于组织结构

在传统的企业组织结构中，不同部门间分工明确，承担不同的职能和责任。要跨越各个不同的职能部门，构建有效的协调整合体系，主导核心流程，几乎是不可能的。要突破此类困境，需要对传统的组织结构进行彻底变革，营造新颖、无边界的组织形态。

6. 失控

企业失控通常有两个起因：一是企业盲目追求某些武断而固执的目标；二是企业战略控制体系失衡，无法在企业文化、激励系统和行为规范三者之间达成平衡。

7. 管理失效

在企业战略的实施过程中，强有力的管理对成功起着关键性的作用。但在管理中，经常可以发现不少企业的高级主管要么刚愎自用，要么优柔寡断，对一些基本原则置之不理，无法提供企业实现战略规划时所需的强有力的管理。

壳牌公司的智慧——众人决策

正确的决策来自众人的智慧。

——（美国）戴伊

世界著名的壳牌公司在组织管理上的一大特色是部门拥有充分的自主权，企业的权力不是集中在某个人手中，而是分散于各个管理部门。各级管理部门可以根据结果和技术报告，自行做出决策去解决经营中所遇到的各种问题，而不必层层请示、逐级审批。这样，部门主管可以密切地与当地客户联系，迅速做出反应，以应对突如其来的外界突发事件。

在重大问题决策管理方面，他们的做法是：企业里由6名执行董事组成董事会，一切重大决策必须一致通过，防止董事长一人独断专行。这样的组织管理手段使壳牌公司在20世纪80年代避免了随潮流盲目收购其他大石油公司所带来的风险，也避免了借大量外债的风险。

壳牌公司这样的组织管理方法，使公司既可以发挥集体的作用，又可以发挥执行董事个人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的作用。企业的每一位执行董事都来自基层，都至少主持过一个地方部门的业务，所以执行董事的决策意见富有见地、独到深刻。

壳牌公司的决策管理制度给人们这样的启迪：人无完人。每个人的能力都是有限的。综观许多决策者的巨大成功，绝非单纯依靠其双手披荆斩棘而得来，他们之所以成功，其秘诀就在于能受益于集体的智慧。

在千变万化的商业环境中，一个成功决策的制定不但需要管理者个人的智慧，更需要集思广益的智慧。同时，管理者还要善于对不同的意见进行比较和融合，取长补短，开阔视野，深化思路，从而使群体智慧最大限度地发挥优势，保证决策的成功。

在实际的管理过程中，对于是由多个人组成的工作组来做决策，还是由个人做决策这个问题，管理者要考虑以下因素：

何时需要决策；

由工作组来做决策的必要性；

工作组中有多少人可能支持决策过程。

松下公司退出大型计算机市场——及时退出

一次良好的撤退，应与一次伟大的胜利一样受到奖赏。

——（瑞士）菲米尼

1964 年 10 月，松下幸之助分析了方方面面的情况后，决定停止大型电子计算机的开发生产。在这之前，松下电器公司的通信部已经为此项工作付出了巨大的人力、物力和财力，并且已经试制成功了该项产品。该决议一经发布，顿时舆论哗然，来自内部、外部的不同意见此起彼伏，不绝于耳。

大家一致认为，花费 5 年时间、耗资巨大的项目就此放弃，得不偿失。要放弃，日本国内 7 家生产厂家中的另外 6 家也可以放弃，又何必是松下电器公司首先放弃呢?

来自外部的舆论更有许多猜测，他们认为松下电器公司要么是因为技术跟不上，要么是因为财政赤字才放弃这个项目的。就连一些久经沙场的高级职员，对松下幸之助的决议也持怀疑态度。当时，松下幸之助面临众多的困扰和烦恼，但他顶住各种意见和舆论，毅然停止了这个没有前途的项目，把人力、物力、财力用到其他方面。后来的事实证明，松下幸之助的这个决策是正确的。

为什么松下电器公司对已花费 5 年时间、投入了巨额资金进行开发、眼看就要有收获的项

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目，偏偏放弃了呢？原来，松下幸之助发现，电脑市场的竞争日趋白热化，仅在日本就有富士通、日立等公司在做最后的冲刺，如果此时松下电器再加入，也许会生存下来，但也有可能导致全军覆没，这就等于拿整个公司下赌注。所以，面对这样的市场形势，他毅然做出退出大型计算机市场的决策，这是在清醒冷静思考后的勇敢大撤退。正是因为这次大撤退，松下公司在其他领域获得了更快更好的发展。

瑞士军事理论家菲米尼有一句名言："一次良好的撤退，应与一次伟大的胜利一样受到奖赏。"这句话虽然是用于战争的，但应用在管理决策上也同样很合适。

在管理中经常会遇到要决定一种产品是否该经营的问题，很多时候，退出某一个产品领域能使企业得到更好的发展。为此，管理者要做好以下准备：

1. **该撤退时就撤退**

有一种撤退被称为品牌撤退，它是指一种在市场上存在的品牌逐渐退出市场的过程。品牌同其他事物一样，都要经历一个投入（或创造）、成长、成熟与衰亡的过程。到了一个品牌该"衰亡"时，就必须逐步"撤退"，否则必然会出现经营的"不经济性"。

2. **用技术提高活力**

还以品牌为例，如果想让品牌继续存活，就必须记住"工欲善其事，必先利其器"这句话。技术进步和技术创新是品牌之源，离开了这两者，品牌便是无源之水，无本之木。当今技术进步速度飞快，只有通过技术进步和技术创新给品牌增加活力，提高品牌的附加值，企业的品牌才会具备市场竞争力。

西武集团的十年之"忍"——以忍制变

抓住时机并快速决策是现代企业成功的关键。

——（美国）艾森哈特

西武集团在世界上是赫赫有名的企业，它的掌门人堤义明在1987年连续两年登上《福布斯》企业家财富榜的榜首。然而，西武集团今天的成就，却来自于一个"忍"字。

堤义明的父亲，西武集团创始人堤康次郎临终时，留下一份特殊的遗嘱："在我死后的10年里，不要做任何创业，只能忍，即使有新的构想，也不能付诸行动。10年之后，你想怎么做就怎么做，你一定要按照我的想法去做。"

堤义明在早稻田读大学时，就已经是一个非常有主见的年轻人。他和几位好友一起创办了早稻田大学观光会，发动学生到西武企业打工，表现出了很强的企划能力和实践能力。父亲去

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

世后，堤义明接管了西武集团。

当时，堤义明正是意气风发、血气方刚之年，很想做出一些大事情，但他必须遵守父亲的遗训。10年间，面对很多投资机会，堤义明都忍住了大干一场的冲动。其中，放弃地产业的投资，是最不被人理解、事后又证明是最明智的行为。

当时，日本工业进入全盛时代，工商企业蓬勃发展，地价猛涨。这个时候，堤义明却做出了一项惊人的决定："西武集团退出地产界。"整个日本的企业界都为此震惊，那时，做土地投资就像印钞票！这时有人开始怀疑堤义明的能力，有人还开始中伤堤义明，说他只知道靠着家业生活，于是他的高层主管也对他失去了信心。为此，企业还专门召开了一次专题会议，讨论是否投资地产业，堤义明在会议上面对经验比他丰富、年龄比他大的高层主管这样说："现在土地投资的好时机已经过去了。什么都要讲求平衡，现在大家一个劲儿地炒地皮，结果只能把正常的状态搞坏，我想，过不了多久就会出现失衡的大问题。"他当机立断："我们集团必须得有一个明智的决定，如果全体一致同意，那事情就不妙了，全体一致的主张往往都会有毛病。现在你们大家都不同意我的看法，可是我知道我是对的，你们全都没有看到地产业的风雨已经来临了。这件事情我决定了，大家就照我的话去做就行了。"

对于这个决定，有的人说堤义明其实是拥有了太多的土地，所以不想再做土地买卖。不错，当时西武集团拥有的土地数量是日本最多的，可是在地产行情最好的时候放弃地产投资，却并不是因为他已经握有大量的土地，而是因为他收集到了足够的情报。分析表明，地产业的景气只能够维持几年，土地供过于求，只有及时收手，才不会在大灾难来临的时候一败涂地。堤义明的想法不久就得到了验证，很多地产投机者一一陷入了困境。

到1974年，堤义明忍够了10年，确保阵脚不乱，为他后来的全面出击打下了良好的基础。1974年之后，当其他企业还没有从地产投资失败中恢复元气时，他已经大举进入酒店业、娱乐场、棒球队等多个行业，在全日本刮起了一股"堤义明旋风"。

以变化适应变化是一种策略，但前提是你要具备变化的能力。忍耐，以不变应万变也是一种策略，在这种策略下，你可以更仔细地观察对手、养精蓄锐、磨炼内功，等待时机的降临。

企业若试图在"知己知彼"的基础上做到决策，面对日益动荡复杂的竞争环境将越来越力不从心。如何在不确定的环境下正确做出战略决策、化不确定的劣势为竞争中的优势，是在新的市场环境下对企业管理者提出的新挑战。应对市场不确定性的一个行之有效的办法就是：以不变应万变。

采取这种方法有以下几点好处：

第一，使问题化难为易。

第二，使问题化繁为简。

所以，以不变应万变是解决问题的重要策略之一，应该引起管理者的重视。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第三章·

团队协作——团队建设心理

站着开会的日本公司——时间管理

时间是由分秒积成的，善于利用零星时间的人，才会做出更大的成绩来。

——华罗庚

士光敏夫是日本著名的企业家，他在出任东芝公司总经理的时候，提倡“走廊交谈”、开短会和站着开会，以改变公司员工的散漫作风，提高工作效率。

他说：“会议不是用来作报告的，会前把材料分发下来就行了。会议是进行讨论的，只要在讨论时抓住重点，就无须花很长的时间。干部因开会而长时间离开工作岗位，是不被允许的。”在他的倡导和要求下，东芝各级干部、员工的工作效率大大提高。

和东芝公司一样，日本的很多企业都非常讲究开会的效率。他们绝不开无用的会，每次开会之前，都在会议室里张贴本次会议的成本，多少人参加，开多长时间，每小时工时费用，最后累计起来公布，使主持会议的人和参加会议的人心中有数，他们提倡开短会、开高效率的会，不讲废话。日本的会议室十分简陋，不但无烟无茶，而且没有椅子，开会的人都站着，用简陋的条件控制会议的长度，管理时间资源，提高开会的效率。

在落后的管理观念中，人们看不到时间的价值，不知道时间的重要性。其实时间对一个企业来说就意味着效率，因此，最终决定成功与失败的就是时间。成就往往来自科学地安排时间，所以现代的企业管理一定要树立现代的时间观念。

在现代企业管理中，为了更好地进行团队建设，管理者一定要帮助员工树立现代管理的时间观念，具体可以参照以下几点：

1. 重视资金的时间价值

资金的运用，不能只重视投向、大小，而且要重视时间、周期的长短。要从事商品经济活

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

动，没有资金的时间观念不行。资金的效益随周转速度的加快而增加，停止运转的资金不带来任何利润，浪费一小时就等于损失了一大笔可以到手的财富。

2. 把握时机

抓紧时间，可以创造机会。叹息没有机会的人，往往是任时间流逝的人。

3. 要管理好自己的时间

企业经营管理，重要的是进行时间的管理。很多企业管理者十分辛苦，每天早出晚归，疲于奔命，但如果加以认真研究，仍可发现，许多工作是在浪费时间。结果，大事抓不了，小事也抓不好。管理者应有自己的时间安排，抓住关键、掌握重点。

4. 讲话、开会也要讲究成本

有效的会议，用时不多，又取得成效。“文山会海”的形式，既浪费了自己的时间，也浪费了别人的时间。这些时间，本可以生产很多产品，这就是会议的成本。

5. 加快生活的节奏

经济的发展，使人们日常生活的内容更加简洁。竞争的加剧，使我们工作的频率加快。分秒必争，是企业取得成功的重要条件。

6. 开展时间管理学的研究

时间观念已成为现代管理的重要观念，浪费时间就是浪费金钱，就是降低效率。应该重视对时间管理学的研究，开设专门的时间管理学课程，让每一个人都用正确的时间观念思考问题、决定行动、讲求效率、充当时间的主人、迎接未来的挑战。

修网还是找出破网原因——二八法则

把我们顶尖的20个人才挖走，那么我告诉你，微软会变成一家无足轻重的公司。

——（美国）比尔·盖茨

一座破旧的庙里住着两只蜘蛛，一只在屋檐下，一只在佛龛上。一天，旧庙的屋顶塌了，幸运的是，两只蜘蛛没有受伤，它们依然在自己的地盘上忙碌地编织着蜘蛛网。没过几天，佛龛上的蜘蛛发现自己的网总是被搞破。一只小鸟飞过，一阵小风刮起，都会让它忙着修上半天。它去问屋檐下的蜘蛛：“我们的丝没有区别，工作的地方也没有改变。为什么我的网总会破，而你的却没事呢？”屋檐下的蜘蛛笑着说：“难道你没有发现我们头上的屋檐已经没有了吗？”

修网自然很重要，但了解网破的原因更重要。经常会看见忙得团团转的领导者，这些在管

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理中充当救火队员的领导者就像那只忙碌的蜘蛛一样，没有考虑过问题的根源是什么。

现代经济已进入高速发展的时期，而经济发展主要依靠管理和技术这两个轮子。在国外，经济学家认为西方工业现代化是“三分靠技术，七分靠管理”。众多的企业通过改进管理、创新求实成为世界知名企业。

管理者应该运用二八法则，把工作分出轻重缓急，条理分明，才能在有效的时间内创造出更多的财富。

二八效率法则同样适用于人力资本管理。实践表明，一个组织的生产效率和未来发展，往往决定于少数关键性的人才。基于此，如何构建高效率的人力资本管理制度就十分有意义。下面几项行动建议，供人力资本决策者参考，也许可助一臂之力。

第一，精挑细选，发现“关键少数”成员。

第二，千锤百炼，打造核心成员团队。发现“关键少数”成员十分重要，但更重要的是把“关键少数”整合起来，从中选择核心成员，建立决策、管理、创新工作团队。

第三，锻炼培训，提高“关键少数”成员的竞争力。

第四，有效激励，强化“关键少数”成员的工作动力。

运用二八法则管理人力资源，有可能使人力资本的使用效率提升一倍。

作为一名领导，必须懂得加强人的信心，切不可动不动就打击部属的积极性。应极力避免用“你不行、你不会、你不知道、也许”这些字眼，而要经常对你的下属说“你行、你一定会、你一定要、你会和你知道”。信心对人的成功极为重要，懂得加强部属信心的领导，既是在给你的部属打气，更是在帮助你自己获取成功。领导者不是独裁者，在领导之际，尊重人权，重视个体，友善地询问和关切地聆听相当重要。

金无足赤，人无完人。领导者过分苛求完美，下属们就会常常伴随着莫大的焦虑、沮丧和压抑。事情刚开始，他们就担心失败，生怕干得不够漂亮而不安，这就妨碍了他们全力以赴地去取得成功。而一旦遭遇失败，他们就会异常灰心，想尽快从失败的境遇中逃离。他们没有从失败中获取任何教训，而只是想方设法让自己避免让领导者失望。很显然，背负着如此沉重的精神包袱，他们是很难做出好的成绩的。

现代化管理学主张对人实行功能分析：“能”是指一个人能力的强弱，长处短处的综合；“功”是指这些能力是否可转化为工作成果。结果表明：宁可使用有缺点的能人，也不用没有缺点的平庸“完人”。

所以，领导者在管理的过程中找到“关键少数”的成员是必要的，这就要求必须建立合理的制度，从而防止人员流失。

此外，敢于启用优秀人才、淘汰不合格的员工、建立有效的激励机制，也是维持组织活力，保持组织核心竞争力的必要条件。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

买回短吻鳄的海因茨——快乐管理

事业不可能胜过幸福和快乐。

——（美国）谢里·拉扎鲁斯

海因茨要去佛罗里达旅行，这是他公司所有员工都知道的事情。大家对他说："好好玩一玩，你太累了，一年到头也难得轻松一回，这回就放心玩吧，公司的事有大家顶着呢！"

不久后，海因茨就回来了，而且没玩几天。

"怎么这么早就回来了？"大家以为他在外面碰到了不愉快的事。

"你们不在，没有多大意思。"他对大家说。

他指挥一些人在工厂中央安放了一只大玻璃箱，员工们纷纷过去看，原来里面有一只大家伙，是短吻鳄，重达800磅，身长14.5英尺，年龄为150岁。

"怎么样，这个家伙看起来还好玩吗？"

"好玩。"许多人都说从来就没有看到过这么大的短吻鳄。

海因茨笑呵呵地说："这个家伙是我这次佛罗里达之行最难忘的记忆，也令我兴奋，请大家工作之余一起与我分享快乐吧！"原来，海因茨是为员工们买回来的，他不喜欢一个人观赏这个动物，就干脆把它买回来。这个海因茨就是亨利·约翰·海因茨——一个年销售额高达60亿美元的超级食品王国亨氏公司的创始人。

愉悦的老板肯定会有一个快乐的企业。在企业管理中，管理者有了快乐，别忘了与员工一起分享，这样才有利于进行团队建设，鼓舞士气，提高企业的凝聚力。

如果管理者想与员工分享快乐，不妨试试以下的做法：

（1）如果员工的工作单调，试试给工作添加些乐趣和花样。

（2）对于如何做工作，只给出一些提议，由员工自己选择去做。

（3）在企业里提倡并鼓励责任感和带头精神。

（4）鼓励员工之间的互相协作。

（5）有很大的庆祝活动时，别忘记让员工参加。

（6）日常闲谈中多表示赞赏，让员工知道管理者是关心他的。

（7）在员工过生日时，给他一份礼物或让其休息，员工自然会对企业产生一种亲切感。

如果一个管理者能做到以上几点，视员工为企业的根本，那么，管理者就能更好地促进企业的发展。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

微软的内部电子邮件系统——内部沟通

沟通是管理的浓缩。

——（美国）山姆·沃尔顿

美国微软公司是IT行业的精英人才库，它的成功固然有多方面的经验可以总结，但就其对内部员工的民主化和人性化管理来说，一个不同于其他公司的特色是微软为了方便员工之间以及上下级之间的沟通，专门建立了一个四通八达的系统——内部电子邮件系统。每个员工都有自己独立的电子信箱，上至比尔·盖茨，下到每一个员工的邮箱代码都是公开的，无一例外。作为微软的员工，无论你在什么地方、什么时间，根本用不着秘书的安排，就可以通过这一“内部电子邮件系统”和世界任何一个地方的，包括比尔·盖茨在内的任何一个内部成员进行联系与交谈。由于这一系统的存在，每个员工都深深体会到了一种真正的民主氛围。

微软的员工认为，“内部电子邮件系统”是一种最直接、最方便、最迅速，也最能体现尊重人性的工作沟通方式。通过“内部电子邮件系统”，除了上级对下级布置工作任务外，员工们彼此之间也可以相互沟通、传递消息，最重要的是员工可以方便地对公司上层，甚至最高层领导提出个人的意见和建议。

有一位员工想多放几天假，就利用“内部电子邮件系统”直接向谢利总裁提出建议：既然公司的经营取得如此大的成功，为什么不能多给员工放点假休息休息，为什么不能把假日累积到一起，让大家都可享受连续多日的假期呢？这一建议后来就得到了公司高层的采纳。

当然，也不是说只要员工提出要求，公司就必须采纳，关键在于“内部电子邮件系统”创造了一条有效的沟通渠道。比如有一次，许多员工通过“内部电子邮件系统”要求在总统宣誓就职日全体放假，谢利几经考虑，最后还是决定不放假。

事后，谢利对比尔·盖茨说：“尽管大家不太满意，但公司与员工间的沟通渠道还是畅通的。”

由此可见，微软的“内部电子邮件系统”为公司员工和上下级的交流提供了很大的方便，为消除彼此间的隔阂、保持人际关系的和谐畅通开辟了沟通渠道，为激励人才、留住人才发挥了极大的作用。

对任何一家企业，特别是规模庞大的企业而言，如何确保沟通的顺畅是至关重要的。在企业里面，无论是自上而下还是自下而上地沟通，都是为了确保企业管理的工作效率、战略执行、把握商机以及及时发现存在的问题并进行调整和解决。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人与人之间、人与组织之间的冲突和矛盾是不可避免的。为了更好地进行团队建设，作为管理者必须学会协调的手段，抓住冲突和矛盾的关键，以便很好地解决。要找出矛盾的关键，你就必须与之进行沟通。有以下三种沟通的方法：

1. **上行沟通**

这种方式是指下级将意见向上级反映。员工将愿望反映给领导，获得心理上的满足；管理者可以了解员工的一些情况，如对组织目标的看法、对领导的看法以及员工本身的工作情况和需要等，使领导工作做到有的放矢。管理者应鼓励下级积极向上级反映情况，使上行沟通渠道通畅，这样才能掌握全面情况，做出符合实际情况的决策。

2. **下行沟通**

这种方式是指管理者把部门的目标、规章制度、工作程序等向下传达。它的作用一是使员工了解领导的意图，促成目标的实现；二是减少消息的误传和曲解，消除上下级之间的隔阂，增强团结；三是协调企业各层活动，增强各级的联系，有助于执行决策和有效控制。

3. **平行沟通**

这种方式是指部门中各平行组织之间的信息交流。在企业中经常可以看到各部门之间发生矛盾和冲突，相互之间不加强沟通是重要原因之一。

三洋公司的“鲶鱼策略”——竞争意识

新经济时代，不是大鱼吃小鱼，而是快鱼吃慢鱼。

——（美国）钱伯斯

挪威人非常爱吃沙丁鱼，渔民们如能将活的沙丁鱼带到市场，不仅能吸引人们竞相购买，而且还可卖出高价，为此，渔民们想尽办法延长沙丁鱼的生存时间，却总不能成功。然而有一艘渔船却让沙丁鱼成功地活了下来，由于该船船长对此秘而不宣，外人一直不知其做法。直到他死后，秘密才被揭开，原来他在鱼槽里放了一条大过沙丁鱼几倍的鲶鱼，沙丁鱼放入鱼槽后，发现了鲶鱼，非常紧张，于是跳跃不停，这么一来，沙丁鱼活蹦乱跳地被运回了渔港。

在企业管理中，这种“鲶鱼效应”被称为激励效应。对不同的人要采用不同的激励方法，或投其所好，或击其要害，均能激发员工的潜在工作能力，使其为企业的发展更加努力地工作。只要组织招进了能干的人才，有的员工就会感到紧张，一紧张，他自然会积极进取，由此一来，整个团体就会生机勃勃。

日本三洋公司总经理三洋千代的用人之道可谓是“鲶鱼效应”的一个典范。1985 年起，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

三洋公司陆续从丰田、松下、本田等公司引进了一些“鲶鱼”，并且还聘用了一些精明能干、思维敏捷、富有朝气的年轻人，进而刺激了公司内部人员的危机意识，打破了公司内一潭死水的局面，带来的是人人努力奋进、一片欣欣向荣的景象。这种做法主观上培养了员工的竞争意识，进而激发了他们的生存竞争意识、创造潜能，客观上大大地提高了公司员工的办事效率。

人一旦没有压力，就会缺乏前进的动力，这是人性中的弱点。人的潜能是很大的，只有合理地开发引导，才能将之逐渐释放出来。因此，不妨在团队中放几条“鲶鱼”，提高员工的生存竞争意识。在现代企业管理中，如何避开竞争对手的优势，找到对手的软肋，然后针对他们的软肋发起相应的竞争攻势，这就要掌握在竞争中求生存的4种方法：

1. **有清晰的目标**

即使在竞争临头、压力巨大之时，也不能迷失最终目标。

2. **注意所有的选择**

我们应当意识到，一个问题不止一种解决方案。你要评估所有的选择，千万不要将所有的鸡蛋放在一个篮子里。

3. **感知能力**

对职位在你之上和在你之下的人，给予同样的关注。无论是大老板还是车间工人，对他们给出的信息都要很敏感。

4. **缓解压力**

压力太大的人是不能做出快速反应的。听音乐、做瑜伽、看球赛……要找到适合自己的解压方法。

麦考密克新任总裁的决定——提高士气

企业未来的竞争，就是细节的竞争。

——（美国）布鲁诺·蒂茨

美国麦考密克公司在老麦考密克去世之时几近倒闭的边缘，在新总裁上任之初，他就向公司的全体员工宣布了一条令人吃惊的、与以前截然不同的措施：自本月起，全体员工薪水每人增加10%，工作时间适当缩短，并号召大家：“本公司生死存亡的重任落在了诸位的肩上，我希望大家同舟共济，协力渡过难关。”措施公布之时，员工们顿时惊呆了，几乎不相信自己的耳朵，转而对年轻力壮的新总裁这一做法表示由衷的感谢，从此他们士气大振，上至总裁，下至普通员工，共同努力，公司一年内转亏为盈。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

麦考密克公司因这一独特大胆的减时提薪的激励方法，使员工士气大振，公司发展更加迅速，如今已成为国际知名的大公司。

当一个人意志消沉或兴致渐减之时，要重新激励其雄心，使其兴致逐渐旺盛，最好的方法就是“赂物”。“赂物”并不是简单赠予物质，还包括精神方面的表扬、希望等各种心理需求。“赂物”能壮志，早在《孙子兵法》中就有所提及，“赏其先得者”“胜敌而益强”正是这一方法的具体体现。当企业出现危机，团队人心涣散之时，管理者不妨试试这个方法。

激励员工的第一课，就是要建立一套正确的激励理念，管理者不妨参照以下8点去做：

（1）员工的动机是可以驱动的。

（2）绝大多数的员工会喜欢自己的工作。

（3）员工都期望把工作做好、做对，而不存心犯错。

（4）每位员工对需求的满足有完全不同的期待。

（5）员工愿意自我调适，产生合理的行为。

（6）金钱有相当程度的激励作用。

（7）让员工觉得自己重要无比，也是一种激励手段。

（8）激励可以产生大于个体的运作效果和绩效。

本田公司的团队——竞争型团队

把你的竞争对手视为对手而非敌人，将会更有益。

——（美国）罗莎贝斯·莫斯·坎特

日本本田公司的团队竞争管理做得非常出色。有一次，本田先生对欧美企业进行考察，发现许多企业的人员基本上由三种类型组成：一是不可缺少的干将，约占两成；二是以公司为家的勤劳人才，约占六成；三是终日东游西荡，拖企业后腿的蠢材，占两成。本田先生发现自己公司的人员中，缺乏进取心和敬业精神的人员也许还要多些。那么如何使前两种类型的人增多，使其更具有敬业精神，而使第三种类型的人减少呢？如果对第三种类型的人员完全淘汰，一方面会受到工会方面的压力，另一方面又会使企业蒙受损失。其实，这些人也能完成工作，只是与公司的要求与发展相距远一些，如果全部淘汰，显然是行不通的。

后来，本田先生决定进行人事方面的改革，因为他想到了一个很好的办法，那就是引入竞争机制。他首先从销售部入手，因为销售部经理的观念离公司的精神相距太远，而且他的守旧思想已经严重影响了他的下属。经过周密的计划和努力，本田先生把松和公司销售部副经理、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

年仅35岁的武太郎挖了过来，担任本田公司销售部副经理。到任后，武太郎凭着自己丰富的市场营销经验和过人的学识以及惊人的毅力和工作热情，受到了销售部全体员工的好评，原销售部经理也因为职位受到威胁而改变了工作作风，结果公司的活力大为增强，销售情况出现了转机，月销售额直线上升，公司在欧美市场的知名度不断提高。销售部作为企业的龙头部门，也带动其他部门提高了工作热情和活力。

竞争型团队因其自身具有强大的竞争力，日益成为企业管理中的重点，每个企业都想依靠强大的团队竞争力赢取市场。

如果想为企业建立起竞争型的团队，那么以下几点要求管理者是绝对不能忽视的：

1. **明晰目标**

在内部竞争中要让员工知道到底在竞争什么。成功的团队不但清楚部门的目标是什么，更重要的是能和企业的发展目标相结合。

2. **树立评选标准**

为了鼓励企业部门之间的团队竞争，企业应确定优秀部门、优秀员工、优秀管理人员的评选标准，并认真实施。通过设置内部群体之间的有序竞争去激发团队的活力，使企业的每一位员工始终处于精神饱满的工作状态中。

3. **推行绩效管理**

企业压力机制的有效性，关键在于员工的薪酬、发展和淘汰机制与绩效管理系统挂钩的紧密程度。事实上，科学有效的绩效管理系统提供的结果能够真正起到“奖龙头、斩蛇尾”的效果，从而创造出压力的机制和氛围。

4. **要有制度保障**

制度保障是让竞争在团队中真正发挥作用的重要一环。让员工在制度的保护下，重视竞争，参与竞争。值得注意的是，在建立内部竞争机制的时候，成员相互之间应是竞争而不是斗争。

我们快是因为对手更快——速度竞争

速度就是一切，它是竞争不可或缺的因素。

——（美国）杰克·韦尔奇

20世纪80年代，美国莲花公司在“莲花1—2—3”研制的基础上，趁势为“麦金塔”电脑开发软件，名为“爵士乐”。比尔·盖茨在透彻分析了“莲花1—2—3”的优劣后，决定超越

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

莲花公司，尽快推出世界上最高速的电子表格软件，并将该软件定名为“超越”。在整个设计过程中，比尔·盖茨紧盯着莲花公司的进程，唯恐落后于人，并一再加快“超越”的研制步伐，决心抢在“爵士乐”之前吹响“超越”的号角。

在比尔·盖茨与操作人员的共同努力下，“超越”整整比莲花公司的“爵士乐”提前5个星期问世。这5个星期就决定了“爵士乐”的命运。到1987年，市场报告表明，“超越”以89：6的绝对优势，远远超过了“爵士乐”。

比尔·盖茨在其《未来时速》一书中描述：“在未来的10年中，企业的变化会超过它在过去50年的总变化。如果说80年代是注重质量的年代，90年代是注重再设计的年代，那么21世纪的头10年就是注重速度的年代，是企业本身迅速改造的年代，是信息渠道改变消费者的生活方式和企业期望的年代。”

速度可以说是当今社会最珍贵的东西了，因为只要有了适宜的速度，往往就会获得成功。速度竞争到底有什么具体的优势呢？主要有以下3点：

（1）为企业赢得最宝贵的时间。

（2）带给企业更大的现金流。

（3）提高企业的赢利能力及抢占更多的市场份额。

因此，管理者在进行团队建设的过程中，要重视速度竞争，让团队在速度的优势下获取胜利。

吃尽苦头的史蒂夫——团队目标

不懂得工作意义的人常视工作为劳役，则其身心亦必多苦痛。

——（古希腊）苏格拉底

团队有自身的规划和目标，这和我们个人的目标是不一样的。如果只顾着自己忙，不去关心团队的目标，不与团队共发展，最后忙碌的结果很可能是无效的。

将团队的目标与个人的目标完美地结合起来，这就是共同愿景。愿景是高于现实的愿望，这个愿望是具体的、明确的、清楚的，在用语言描述它时，会在员工脑海里出现一幅生动的图像。如果这个图像比现状更加美好，更令人向往，更清晰，就能成为我们工作的动力。

古希腊哲学家苏格拉底说：“不懂得工作意义的人常视工作为劳役，则其身心亦必多苦痛。”很多人认为工作是一种煎熬，体会不到工作的乐趣，原因有很多，欠缺对组织的归属感是其中的主要原因。缺乏归属感的人，没有将个人目标融入企业愿景。只为工作而工作的人，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他们一定会对工作失去热情。

一个人再完美，也只是一滴水，一个团队却是广阔的大海。一个人只有把自己的理想、抱负融入团队的奋斗目标，才能更快更好地实现他的人生价值。如果我们在工作中只顾埋头苦干，不懂得与每个团体成员进行有效的沟通，保持密切的合作，甚至丢弃了自己的团队荣誉感，只为求个人的表现，打乱了团队工作的秩序，这样，不仅破坏了团队的工作，也可能对自己的职业生涯造成致命的伤害。

史蒂夫 22 岁就开始创业，从赤手空拳打天下，到拥有 2 亿多美元的财富，他仅仅用了 4 年时间。不能不说史蒂夫是一个有创业天赋的人。然而史蒂夫因独来独往，拒绝与人团结合作而吃尽了苦头。

他骄傲、粗暴，瞧不起手下的员工，像一个国王一样高高在上。他手下的员工都像躲避瘟疫一样躲避他，很多员工甚至不敢和他同乘一部电梯，因为他们害怕还没有出电梯之前就已经被史蒂夫炒鱿鱼了。

就连他亲自聘请的高级主管——优秀的经理人，原任百事可乐公司饮料部总经理的斯卡利都公然宣称："苹果公司如果有史蒂夫在，我就无法执行任务。"

对于二人势同水火的形势，董事会必须在他们之间决定取舍。当然，他们选择的是善于团结员工、和员工拧成绳的斯卡利，而史蒂夫则被解除了全部的领导权，只保留董事长一职。

史蒂夫的骄傲和粗暴，严重地伤害了他人的感情，破坏了团队精神。在工作上不能达成一致意见，产生了重大的分歧，导致团队内部出现了分裂，团队精神涣散。如果史蒂夫能把个人目标和团队目标融在一起，相信苹果公司是战无不胜的，可是他选择了特立独行，这样他就成了公司发展的阻力。其实个人目标和团队目标并不冲突，管理者只有从团队的角度出发考虑问题，才能获得团队与个人的双赢结果。

管理者作为工作中的一个个体，只有充分地融入企业中，其才能才可以得到充分的发挥。当管理者在管理一个企业或团队时，这个企业或团队就已经和管理者联系在一起了。团队的目标就是管理者个人的目标，团队的成功也是管理者个人的成功，团队的失败当然也是管理者个人的失败。在一个成功的团队中，即使你不是一个万人瞩目的英雄，也是个成功者；在失败的团队中，没有成功者，更没有英雄存在。

所以，管理者一定要与团队同呼吸、共命运，共同承担责任，共同抵御风险，共同创造辉煌，为创造出优秀的业绩而不懈奋斗。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第四章·

知人与善任——管人用人心理

福布斯的用人策略——人尽其才

能用他人智慧去完成自己工作的人是伟大的。

——（美国）旦恩·皮阿特

福布斯集团的老板马孔·福布斯是一个十分善于用人的管理者。在福布斯集团工作，只要你有才干，你就能够被安排在合适的岗位上，让你大显身手。

大卫·梅克是一个才华出众的人，但他的管理风格让很多人都无法接受。他对人冷漠，从来不留情面，而且非常严厉。比如，在下属们忙着组稿时，他总会传话说："在这期杂志出版之前，你们中有一个人将被解雇。"

听到这话，大家都很紧张。

有一次，一个员工实在紧张得受不了，就去问大卫·梅克："大卫，你要解雇的人是不是我？"

没想到大卫·梅克竟说："我本来还没有考虑谁将被解雇，既然你找上门来，那就是你了。"

就这样，那名员工被解雇了。

但马孔·福布斯恰好看重大卫·梅克的才华和严厉，他将大卫·梅克放在总编辑的位置上。

大卫·梅克在任总编辑期间，最大的贡献是树立了《福布斯》"报道真实"的美誉。在那之前，《福布斯》曾多次被指责报道不真实。

为了保证报道的真实性，大卫·梅克专门让一批助理去核实材料。这些助理必须找出报道中的问题，否则就将被解雇。

《福布斯》在20世纪60年代就能够与《商业周刊》《财富》齐名，报道真实，正是其最大的竞争优势。

马孔·福布斯还有一个用人的典型例子就是对其亲弟弟的使用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他的弟弟华里士·福布斯是哈佛大学的工商管理硕士，并且有一定的工作经验。作为一个家族企业，如果把华里士·福布斯委以重任，一点儿都不过分。

但马孔·福布斯让弟弟到投资部担任副主管，还亲自向投资部的主管雷·耶夫纳保证，投资部的事情全权交给雷·耶夫纳，华里士·福布斯的职权仅仅限于处理业务。华里士·福布斯也高兴地接受了这样的安排，并且与雷·耶夫纳相处得很好。

马孔·福布斯这样安排，是因为他弟弟的长处在于企划方面，而不在于从事高层管理工作方面。

用最合适的人胜过用最优秀的人，精明的企业管理者对待人才要做的就是将合适的人才放在合适的位置上。

世间并没有一成不变的准则。面对不同的事物，我们需要不同的评判标准，对于人才的管理尤其明显。一个对其他企业相当有用的人对自己的企业来说并不一定有用，而把一个看似无用的人摆对地方也许就能创造出意想不到的收益。

聪明的管理者应该学会发现人才的优点，使得人尽其才，尽量避免人才浪费。

西华公司市井之中寻奇才——用人标准

将合适的人请上车，不合适的人请下车。

——（美国）詹姆斯·柯林斯

美国著名的西华公司（原名萨耶·卢贝克公司）的创始人理查德·萨耶是做小本生意起家的，他的事业发展到后来那么兴旺，连他自己都感到吃惊。他的成功之处在于他善于发现和使用人才。

他和搭档卢贝克开了间萨耶·卢贝克公司。他们实行了多种经营，突破了运输代理范围。当他们的生意越做越大时，却发现自己已无力管理好公司，因此就想找个人帮他们管理，但是过了好长一段时间他们都没找到合适的人。

突然有一天，萨耶下班回到家时，看到桌子上放着一块妻子新买的布料。

“你要的布料我们店里多得很，你干吗还花钱去买别人的呢？”他有点儿不高兴，因为他经营的小店确实有很多同样的布料。

“这种布料的花式很特别，流行！”妻子说。

“就这种布料，也能流行起来？它不是去年上市的吗？一直都不好卖，我们店里还压着很多哩。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“卖布的这么说的，”妻子说，“今年的游园会上，这种花式将会流行。瑞尔夫人和泰姬夫人到时将会穿这种花式的衣服出场。这可是秘密哦，你不要告诉其他人。”

萨耶感到有些好笑，所谓的流行不过是卖布人的谎言罢了，抬出当地的两位贵妇人也不过是种促销手段罢了，想不到他这样精明的商人竟有这么一个轻易上当的妻子。

“你真的不能说出去哦。”妻子又强调。

萨耶摇摇头，没当回事，也没有打听那个卖布的人是谁，甚至当萨耶店里的那种花式的布料被人买走时，也没有引起他的注意。

到了游园会开幕那一天，果然如妻子所言，当地最有名望的两位贵妇瑞尔夫人和泰姬夫人都穿上了那种花式的衣服，其次是他的妻子和其他极少的几个女人穿了；那天，他的妻子出尽了风头。

更奇特的是，在游园会上，每一个女人都收到了一张宣传单：瑞尔夫人和泰姬夫人所穿的新衣料，本店有售。

这哪是什么新衣料啊？萨耶突然开窍了：这一切，都是那个卖布的商人安排的！手段不同凡响啊！

第二天，萨耶和卢贝克带着宣传单，到那家店去，想看一下那个商人到底是谁。远远地，他们就看见那家店被女人们挤得水泄不通。等他们挤进去时，却看到一张招贴：“新衣料已售完，新货明日运到。”

那些妇人害怕第二天买不到衣料，都纷纷预付衣料款。伙计一边收钱，一边还假意说：“不收了不收了，怕明天到的衣料不够。”

其实，那种布料自去年以来，一直是积压货，整个镇上多得不得了——当然，已经全部集中到那个神秘商人那里去了。商人故意说明天才到货，不过是刺激跟风的女人们，让她们快些交钱，不要挑三拣四罢了。

萨耶和卢贝克一下子对那个商人佩服得五体投地。

“这个人就是我们要找的人，不管他是老是少，也不管他是男是女！”萨耶说。

但当他们见到那个商人时，却不禁哑然失笑：那个商人竟然是他们的老熟人路华德——经常和他们做生意的人。

由于没有深交，他们对路华德没有什么印象，可这回仔细一瞧，竟觉得路华德身上具有一种强大的吸引力。萨耶和卢贝克意识到，路华德如今的生意虽然做得比他们两个的小多了，但这个人的才能在他们两个之上，如果不能成为伙伴，日后必然成为他们最强大的对手。

后来，出身于市井小店的路华德对萨耶和卢贝克充满了感恩之情，工作十分投入，很快就做出了卓越的成绩。他和萨耶、卢贝克一起奋力拼搏，公司业绩蒸蒸日上，10 年时间，营业额增长了 600 多倍。

技能、知识很容易被教会，才干则不容易被教会。不同职业和岗位所需要的才干各不相同，作为企业的管理者要想成就大事，就必须找有才干的人为己所用，并且不必计较他是否毕

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

业于名牌大学。

作为企业的管理者要学会“识才”和“量才”。用人无非是使用人、利用人、重用人三种。但怎样把握“使用”“利用”和“重用”的关系，弄清什么样的人应该使用，什么样的人可以利用，什么样的人必须重用，这是一门很难把握的领导艺术。

作为管理者，要最大限度地使用人才，经常考虑怎样才能合理使用绝大多数的员工，从而稳住绝大多数人的心，使他们真心实意地为管理者所用。

摩托罗拉公司的教训——授权控权

成功的企业领导不仅是授权高手，更是控权的高手。

——（美国）彼特·史坦普

高尔文是摩托罗拉创办人的孙子，也是许多人公认的好人，他个性温和，为人宽厚。1997年，他接任摩托罗拉的CEO时，认为应该完全放手，让高层主管自由发挥。

然而自2000年开始，摩托罗拉的市场占有率、股票市值、获利能力连连下跌。它原是手机行业的龙头，此时市场占有率却只剩下13%，劲敌诺基亚则囊括35%；股票市值也缩水72%。到2001年第一季度，摩托罗拉更创下15年来首次亏损的纪录。

《商业周刊》当时给高尔文打分数，除了远见分数为B之外，他在管理、产品、创新等方面都得了C，在股东贡献方面的分数则是D。

事实证明，由于高尔文放手太过，不善控权，因而没有掌握公司真正的经营状况。他一个月才和高层主管开一次会，在发给员工的电子邮件中，谈的尽是如何平衡工作和生活。

高尔文的放手哲学也许是对的，但问题出在他对公司真正的状况并不了解。摩托罗拉公司曾经公开宣布，要在2000年卖出一亿部手机，但是这个愿望最后被无情的现实击破。事实上，内部员工几个月前就已知道目标无法达成，只有高尔文弄不清楚状况。

他盲目地采取放手政策的结果是，组织没有活力，渐渐变成了一个庞大的官僚体系。摩托罗拉公司原有6个事业部，由各个部门自负盈亏。由于科技聚合，每个产品的界限已分不清楚，于是摩托罗拉公司进行改组，将所有事业部汇集在一个大伞下。结果是，整个组织增加了层级，变成了一个大金字塔。

一直到2001年初，高尔文才意识到问题的严重性——摩托罗拉公司的光辉可能就要断送在他的手上。他开除了首席营运官，进行组织重整，让6个事业部直接向他报告。他开始每周和高层主管开会。高尔文终于下定决心改变自己“好人、放手”的作风，摩托罗拉公司的业绩

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

也因此渐渐有所好转。

有的管理者认为自己既然已经授权，就可以对任何事情都不闻不问了。很显然，这是一种错误的观念。一名卓有成效的管理者，不仅是一个授权的高手，更应该是一个控权的高手。

授权时，管理者要注意挑选那些接受过培训、掌握技能、有天赋的人。

为了测试你的管理授权能力，不妨做做下面的练习。

1. 在工作中，你喜欢扮演的角色是：

(1) 管理与指导下属工作

(2) 监督下属工作

(3) 事必躬亲，然后抱怨下属无能

2. 受到下属指责时，你通常的反应是：

(1) 分析下属为什么指责我，自己在哪些地方有错

(2) 保持沉默，或尽量为自己的行为进行辩解

(3) 也对他进行批评，并找机会报复

3. 你是否认为，“最好听听下属的意见，但最终做判断和决定要自己拿主意”?

(1) 非常同意

(2) 有些同意

(3) 很不同意

4. 你是否觉得尽量全面了解员工的情况对管理很重要呢?

(1) 是

(2) 很难说

(3) 不必

5. 在作指示的时候，你喜欢征求下属的意见吗?

(1) 非常喜欢

(2) 有时会

(3) 几乎不会

6. 你面对与下属的直接冲突有何感觉?

(1) 自己未能避免这种情况，说明管理经验不足

(2) 我这一阵子不走运

(3) 下属公开向我挑衅，我的权威受到严重威胁

7. 你认为管理者最重要的能力是：

(1) 决策和协调能力

(2) 专业技术和社会背景

(3) 吃苦耐劳和以身作则

8. 对于下属对你的依赖，你会：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

(1) 感到忧虑，并努力改变这种状况

(2) 并不介意，但希望下属能有一定的独立性

(3) 感到高兴，喜欢被下属依赖

9. 你是否有威胁下属的倾向？

(1) 没有

(2) 偶尔有

(3) 经常

10. 你觉得下属的理解和支持对你的工作很重要吗？

(1) 是

(2) 很难说

(3) 不是

测试结果：

每个问题选择（1），得2分；选择（2），得1分；选择（3），得0分。

0～12分：你的管理授权能力较差，一定要加强这方面的学习。

13～16分：你的管理授权能力一般，仍然需要继续学习和锻炼，不断地提高自己。

17～20分：你的管理授权能力很强。

上述测试获得的评分并不是对你的管理授权能力的一个准确衡量，而是一种定性的评估。你的得分只表明你目前的水平，而不代表你潜在的能力。相信只要你不断学习进取，积极参加实践，一段时间以后，这方面的能力会有所提升。

松下的用人制度——用人不疑

用他，就要信任他；不信任他，就不要用他。

——（日本）松下幸之助

松下幸之助说："用他，就要信任他；不信任他，就不要用他。"松下幸之助是这么说的，也是这么做的。

松下每次观察企业内部的员工时，都觉得他们比自己优秀，当他对他们说"我对这事没自信，但我相信你一定能胜任，所以就交给你去办吧"时，对方由于感觉受到重视，不仅乐于接受，而且一定能把事情办好。

1926年，松下电器公司首先在金泽市设立了营业所。金泽这个地方，松下没有去过，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是经过多方面的考虑，他觉得有必要在那里成立一个营业所。有能力去主持这个新营业所的高级主管为数不少，但是，这些老资格的人却必须留在总公司工作，以免影响总公司的业务。

这时候，松下想起了一个年轻的业务员，这个人刚满20岁。松下认为年轻并不意味着做不好。

于是，松下决定派这个年轻的业务员担任筹备金泽营业所的负责人。松下把他找来，对他说："这次公司决定在金泽设立一个营业所，我希望你去主持。现在你就去金泽，找个合适的地方，租下房子，设立一个营业所。资金我已准备好，你拿去进行这项工作好了。"

听了松下这番话，这个年轻的业务员大吃一惊。他惊讶地说："这么重要的职务，我恐怕不能胜任。我进入公司还不到两年，等于只是个新来的小职员，也没有什么经验……"他脸上的表情有些不安。

可是松下对他有足够的信任，所以，松下几乎以命令似的口吻对他说："没有你做不到的事，你一定能够做到的。放心，你可以做到的。"

事实证明，松下的判断没有错，这个员工一到金泽，就立即开展工作。他每天都把进展情况写信告诉松下。没多久，筹备工作就绪，于是松下又从大阪派去两三个员工，正式开设了这个新的营业所。

"用人不疑，疑人不用"，管理者对下属就应给予充分的信赖，以此来激发下属的积极性和创造性，从而达到获取最大人才效益的目的。

在实际工作中，管理者对下属表示信任的方式有很多种。

（1）在大庭广众之下，有意制造最隆重的气氛，将最困难、最光荣的重要工作交给某个下属，使他觉得这是上级对他的最大信任。

（2）在下属发生某些工作失误，特意赶来向上级解释时，故意装作对此不感兴趣，打断他的汇报，并让他"好好休息"，甚至还"额外"给他一点儿不过分的安抚和照顾，暗示他继续大胆干，不要为此而背上思想包袱。

（3）在听到别人对下属的不公正非议时，当即旗帜鲜明地予以驳斥，并且一如既往地使用下属。

（4）不以一时的胜败论英雄。在下属屡遭挫折，工作进展不大时，绝不因此而抹杀他过去的功绩，怀疑他固有的才能，草率地中途换人，而是及时向下属提供必要的支持和帮助，消除他心中的阴影和疑点，尽快帮助他恢复战胜困难的信心和勇气。

（5）有意"免检"下属从事的某项工作，甚至对下属在工作中偶尔出现的小过失佯装"不知"，只要下属能知错改错，不再重犯，就不予细究。通过这种宽容的做法，使下属切实感到管理者对他的充分信任。

（6）在制订计划以及执行、检查、总结等管理过程中，管理者应尽量鼓励下属"参与"这些活动，让他们充分发表自己的意见。通过最大限度地满足他们愿意"参与"的心理，来增强他们对管理者的信任感。

（7）有时间就找下属"随便聊聊"，在闲聊中，应有意识地表示自己理解下属的工作动机

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和所作所为。这种在日常接触中培养起来的信任关系，往往比正式谈话中建立起来的感情更亲密、更自然，也更牢固。

（8）当下属确实因某些客观原因而遇到挫折和失败时，管理者应敢于承担自己的责任，绝不可不分青红皂白地将责任全部推到下属身上，让下属充当替罪羊。只有下属具有安全感，才能真正感受到上级对他的充分信任。

索尼公司的内部跳槽——鼓励竞争

以爱为凝聚力的公司比靠畏惧维系的公司要稳固得多。

——（美国）赫伯·凯莱赫

有一天晚上，索尼公司董事长盛田昭夫按照惯例走进员工餐厅与员工一起就餐、聊天。他多年来一直保持着这个习惯，以培养员工的合作意识及与他们的良好关系。

这天，盛田昭夫同往常一样在餐厅吃饭，他忽然发现一位年轻员工郁郁寡欢，闷头吃饭。于是，盛田昭夫就主动坐在这名员工对面，与他攀谈。几杯酒下肚之后，这位员工终于敞开了心扉："我毕业于东京大学，有一份待遇十分优厚的工作。进入索尼之前，我对索尼公司崇拜得发狂。当时，我认为进入索尼，是我一生的最佳选择。但是，现在才发现，我不是在为索尼工作，而是在为课长干活。坦率地说，我的这位课长是个无能之辈，更可悲的是，我所有的行动与建议都要由课长批准。我自己的一些小发明与改进，在课长眼里却成了'癞蛤蟆想吃天鹅肉'，对我来说，这名课长就是索尼。我十分泄气，心灰意冷。这就是索尼？这就是我崇拜的索尼？我居然放弃了那份优厚的工作来到这种地方！"

这番话令盛田昭夫十分震惊，他想，类似的问题在公司内部员工中恐怕不少，管理者应该关心他们的苦恼，了解他们的处境，不能堵塞他们的上进之路，于是产生了改革人事管理制度的想法。

盛田昭夫立即着手处理这件事情，不久后，索尼公司开始每周出版一次内部小报，刊登公司各部门的"求人广告"，员工可以自由而秘密地前去应聘，他们的上司无权阻止。另外，索尼公司原则上每隔两年就为员工调换一次工作，特别是对于那些精力旺盛、干劲十足的人才，不是让他们被动地等待工作，而是主动给他们施展才能的机会。在索尼公司实行内部招聘制度以后，有能力的人才大多能找到自己中意的岗位，而且人力资源部门可以很容易地发现那些"流出"人才的上司所存在的问题。

作为管理者，就应该鼓励内部竞争。只有鼓励内部竞争，才能冲破惰性和陈腐势力的束

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

缚，营造一个“人人争当先进”的良性竞争局面。

鼓励竞争的方法多种多样，常见的有以下 4 种：

1. 果断起用有竞争力的人才，尽量避免“掐尖行为”

在“掐尖行为”最猖獗的时候，有魄力的管理者为了迎头反击习惯保守势力的“掐尖行为”，往往干脆采取“及时起用”的用人战术，十分果断地将业绩突出的人才尽快提拔到关键性的工作岗位上来，造成既成事实，使热衷于造谣中伤的小人自感没趣，被迫偃旗息鼓，草草收兵。采用此法的关键在于事前要做好必要的考察了解工作，必须“看准”冒尖者。

2. 在关键时刻公开宣传具有竞争力人才的业绩

具有竞争力的人才感到最痛苦和难熬的时期，就是刚取得一些突出业绩，立即招来满城风雨的微妙时期。面对掐尖歪风，一个有正义感的管理者绝不能袖手旁观，无动于衷，此时此刻，他对具有竞争力的人才最有力的鼓励和支持，莫过于选择一个适当的场合向全体员工公开宣传这些人才的业绩。这样做，往往能收到澄清事实、驱散流言、主持公道、鼓励竞争的奇效。

3. 及时中止少数小人、庸才的“掐尖行为”

对于少数躲在人群里散布流言的掐尖骨干，管理者只要一经发现，就应该不留情面，立即对他们进行严肃的批评教育，迫使他们及时中止对人才的“掐尖行为”。

4. 对业绩显著的人才给予适度的表彰和鼓励

在精神和物质上给富有竞争力的人才以适度的鼓励，不仅有利于鼓舞少数竞争者的斗志，激励他们更快地成长，而且也在公众面前树立起一批具有说服力和示范作用的榜样。

鼓励竞争时，管理者必须善于选择最有效的鼓励手段，最关键的鼓励时刻，最合适的鼓励场合，并且掌握最合理的奖励分寸，以此来扶植一大批有发展潜力的人才，并通过他们，带动更多的下属投入到良性的竞争之中。

提拔不喜欢的人——谋求发展

管得少，就是管得好。

——（美国）杰克·韦尔奇

柯克和小沃森是老对手，IBM 公司上上下下都是知道的，柯克刚刚去世，所有人都认为伯肯斯托克在劫难逃。

伯肯斯托克本人也这么认为，因此他破罐子破摔，心想与其被小沃森赶跑，不如自己先辞职，这样还能够走得体面些。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有一天，IBM的总裁小沃森正在办公室里，伯肯斯托克闯了进来，并大声嚷道："我什么盼头都没有了！干着一份闲差，有什么意思？我不干了！"

现在的小沃森与当年的老沃森一样，脾气都非常暴躁，如果一个部门经理这样无礼闯入，按照平时的习惯，他一定会毫无顾忌地让伯肯斯托克出去。但令人意外的是，小沃森不但没有发火，反而笑脸相迎。

从这一点来看，小沃森不愧是用人的专家，他知道什么时候该发火，什么时候不该发火，对伯肯斯托克就属于后一种情形。他知道，伯肯斯托克是一个难得的人才，比刚刚去世的柯克还要胜过一筹，留下来对公司有百利而无一害，虽然，他是柯克的下属，是柯克的好友，并且性格桀骜不驯。

小沃森对伯肯斯托克说："如果你真的有能力，不仅在柯克手下能够很出色，在我和我父亲手下也照样能够成功。如果你认为我对你不公平，你可以走人，如果不是这样，那你就应该留下来，因为IBM需要你，这里有你发展的空间。"

伯肯斯托克扪心自问，觉得小沃森没有对他不公平的地方，并没有像别人想象的那样——柯克一死就收拾他。

于是，伯肯斯托克留了下来。

事实上，小沃森留下伯肯斯托克是极其正确的。小沃森在发展IBM从事计算机业务方面，曾遭到公司高层的极力反对，只有伯肯斯托克全力支持他，正是有了伯肯斯托克与小沃森的共同努力，IBM才能渡过重重难关，才有了今天的辉煌。小沃森后来在回忆录中说："挽留伯肯斯托克，是我最有成就的行动之一。"

小沃森不仅留下伯肯斯托克，而且还重用他，在他执掌IBM帅印期间，他还提拔了一大批他不喜欢但是具有真才实学的人。他后来回忆说："我总是毫不犹豫地提拔我不喜欢的人，那些讨人喜欢的人，可以成为我一道外出垂钓的好友，但在管理中却帮不了我的忙，甚至给我设下陷阱；相反，那些爱挑毛病、语言尖刻、几乎令人讨厌的人，却精明能干，在工作上对我推心置腹，能够实实在在地帮助我，如果我把这样的人安排在自己身边，经常听取他们的意见，对自己是十分有利的。"

一切管理工作的根本目的，就在于实现预定的目标，把事情办好。为此，当然要讲究用人方法，这种时候不应该把个人好恶带到工作中，否则只会导致人浮于事，影响管理目标的实现。

管理者在用人实践中应做到以下几点：

（1）根据目标管理的需要，掂量和筛选自己面临的各种事情。

（2）为各种必须办的事情，物色最合适的人选。

（3）经过因"事"制宜、因"事"用人之后，凡是本地区、本部门紧缺的人才，立即通过各种渠道，采用多种方式，从外地区、外部门（甚至从外国）大胆引进。

（4）凡是本地区、本部门"多余"的人才，在征得其本人同意之后，应根据其专业特长和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

素质条件，及时调配到最能扬其所长的地区和部门去工作，绝不能敷衍使用或养而不用。

为一个人才买下一家公司——留住人才

一个公司要发展迅速得力于聘用好的人才，尤其是需要聪明的人才。

——（美国）比尔·盖茨

福特汽车公司闻名于全世界，该公司有许多长处，其中一点就是非常重视人才。

一次，福特公司有一台马达坏了，公司所有的工程技术人员都没有办法修好，只好另请高明。这个人叫思坦因曼思，曾是德国的工程技术人员，到美国后，一家小工厂的老板非常看重他的才能并雇用了他。福特公司把他请来，他在电机旁听了听，于是要了一架梯子，一会儿爬上去，一会儿爬下来，最后在马达的一个部位用粉笔划了一道线，写上几个字："这儿的线圈多了 16 圈。"果然，把这 16 圈线圈一去掉，电机马上又运转正常。

亨利·福特因此对这个人非常欣赏，一定要把他聘请到福特公司来。思坦因曼思拒绝福特说："我所在的公司对我很好，我不能见利忘义，跳槽到福特公司来。"

福特马上说："我把你供职的公司买过来，你就可以来工作了。"

最后，福特为了得到一个人才，竟不惜买下一家公司。

优秀的人才是企业重要的竞争力所在，因此管理者为了企业的发展，必须采取积极的措施留住人才。下面是一些留住人才，使之发挥积极性的办法，具有很好的参考价值：

1. **委以更多的责任**

2. **付给丰厚的报酬**

3. **时常与他们谈一谈工作，取得认同**

不过这些简单的方法还不能杜绝大部分企业里发生的人才外流现象。优秀的人才总是不断离开原来的企业而另攀高枝，不要忘记有的时候你是无能为力的。

4. **努力挽留要离去的人才**

如果一个优秀的员工离开企业去接受另外一份工作，他的老板竟因全然不知而大吃一惊，这实际上是该企业管理不善的一个信号。企业里面应该有人事先就觉察到，并做出努力使这位不得意的员工回心转意。

5. **管理者要和人才交流思想**

如果说一个经理有责任对其助手的思想状况敏感地做出反应，那么这个责任是两方面的：作为员工，他们应该向上级诉说自己的思想波动和要求；上级虽然难以探测他们的内心秘密，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

起码应该使员工能够接近自己，并使员工暴露他们的思想动态。

6. **快速提拔**

有时候，管理者会有幸得到这样一个员工：其能力极高，以至于没有人怀疑他是否会沿着台阶一直升上去，问题只是升到什么位置以及以什么样的速度上升。管理者在提拔这样的员工时一定要多动脑筋，因为他很可能会给你的企业带来破坏。如果没有处理好这个问题，你不仅会失去他，同时还会得罪其他留在企业里的员工。

7. **重视有前途的年轻人**

在任何一家企业里，新聘用的那些刚刚大学毕业的优秀生最容易跳槽。他们是企业花了很大力气去争取的人才，是具有远大前程的人才。但令人悲哀的是，他们也是最容易被各个企业忽视的人才。

解决的办法是：在最初的 12 个月，将新员工看成是一笔投资。在这 12 个月里，观察、培训他们，让他们有机会接触企业最有能力的员工，促使他们负责一些稍稍超过其能力的项目。就像投资一样，这一项投资你不要希望立刻就收回利润。其实，他们在企业里待得时间越长，企业管理者所得到的回报就越高。

大胆提拔年轻人——提拔年轻人

企业最大的资产是人。

——（日本）松下幸之助

美国钢铁公司是一个过分注重资历的公司，让年轻的管理人才都止步不前。即使是一个精通业务的人员，在该公司若想晋升为一个小厂的厂长，必须在每个职位上各待够 5 年的时间。因此，该公司各分厂的监督人员，一般都在 55 岁以上；公司的资深主管，也都是些 60 多岁的老头子。年轻人要想在美国钢铁公司出人头地，也只有耐性十足地遵守年长主管所制定的陈规旧章。这些年长资深的主管自己不思变革，同时又不让有才能的年轻人升迁，成为了公司发展的绊脚石。那一年，当美国钢铁公司每卖出一吨钢要亏损 154 美元时，罗德里克终于意识到公司陷入了困境，他焦急万分。

在万般无奈的情况之下，罗德里克不惜重金聘请来经营高手格雷厄姆，格雷厄姆以创新的经营手法挽救了企业危机，从而在美国钢铁界颇具盛名。当美国大多数钢铁业老板们为了筹措数以百万计美元的经费以提高生产力而伤脑筋时，格雷厄姆却能不费分文，靠着激励经理和员工的方法就能大幅度提高生产效率。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

公司大胆裁减资深位高、傲慢自大、神气活现、一事无成的主管，提拔年轻骨干人才，使所有员工敢于负责，格雷厄姆把公司从死亡线上拉了回来。

他认为广告对于增加铜铁销售量的作用不大，于是他将负责广告的人员从 30 人裁减到 5 人。同时，他认为 54 人的外销拓展部门的业务发展希望渺茫，25 人的经济预测小组做的是不切实际的工作，因此他将这两个单位予以解散。更重要的是，他废除了四至六层的管理阶层，以减少重叠的组织机构。

经历了一系列的改革后，员工的积极性大大提高，各级主管年轻有为，公司业务迅速发展，市场占有率大幅回升，取得了令同行不可思议的成绩。

大胆提拔年轻人，为企业的管理层注入新的活力，使员工的积极性大大提高，这样的企业才容易形成蓬勃发展之势。企业在选拔人才时，要注意以下 4 点：

（1）坚持在长期、全面的实践中选拔人才。坚持在实践中选拔人才，不能在短时间内，甚至仅凭一时一事的印象就下结论。

（2）要以现实的实践为主、历史的实践为辅选拔人才。说从实践中选拔人才，主要是指从现实的实践中选拔人才，这是因为在不同的历史时期，对人才有不同的要求。选拔人才的目的是为了使用，近期的和现实的实践能够比较准确、全面地反映人才的各方面情况。

（3）要以实践效果作为判断和评价人才的主要依据。所谓重视实践效果，就是重业绩、重实干、重贡献。

（4）要坚持深入到实践中选拔人才。中层管理者要选拔人才，必须深入到实践中去。

三洋公司培养人才——内部提升

是员工养活了公司。

——李嘉诚

三洋公司前任总裁井植薰在视察一个扩建工地时，看见一位老大娘在对一棵茶树讲话。他很奇怪，就问老大娘是怎么回事。

老大娘回答说："这茶树的种子是我嫁到这里时从娘家带来的，从一颗种子培养成这么高一棵茶树，花了很多心血。现在这里要盖工厂了，我在跟它告别。"

井植薰问："那您为什么不把它移到自己的院子里呢？"

老大娘伤心地说："我们乡下人称茶树为'连根树'，它换了地方就会死的。培养一棵茶树不容易，可弄死它却只需轻轻一压。"说着，她用手指了指不远处正在施工的挖土机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这件事使井植薰很受感动，从此他开始喜欢植树养花，并由此联想到企业经营就是一种“养花植树”的活动，人才的培养就像剪枝、插条和栽培。

三洋公司在人才培养上采取的是“水涨船高”的方式。“水”就是公司的全体员工，首先要把“水位”提高，让全体员工都有一个提高能力的机会，“船”是浮在水面上的出色人才，“水”涨高了，“船”才能涨得更高。这样的干部比起“水落石出”中涌现出的干部在能力、管理思想以及工作热情上都要更胜一筹。

三洋公司要求管理者具有正确的人才观，并努力使企业中的每一名员工都具备“自我培养”的人才意识。

内部提升制度能使员工对企业产生较强的归属感，使员工的价值观与企业的价值观相吻合，采取这样的制度既可以赢得员工的信任，也可以赢得企业的发展。

从企业内部选择人才时，必须注意以下 3 点：

1. 不要把人才模式化，自己捆住自己的手脚。人才有一定的标准，但无绝对的标准。文凭、资历、职称、年龄等是人才构成素质之一，但这些并不能与人才画等号。

2. 不要把人才神秘化，求全责备。人才与凡才是相对而言的，一个人从这个角度观察是人才，从另一个角度看就有可能是凡才。

3. 不要把人才庸俗化，粗选滥择。人才虽不能模式化、神秘化，但也绝不能搞庸俗化。

丰田的管理优势——杜绝终身雇用制

爱你的员工吧，他会百倍地爱你的企业。

——法国企业界名言

20 世纪 80 年代，日本丰田公司俨然成了全球的经营管理之神。尊重资历，终身雇用，曾经被认为是日本企业管理中富有东方特色的人才管理法宝。这种制度既向企业提供了稳定可靠的人力资源，又给予了员工工作安全感，确实是劳资两利，皆大欢喜。然而时空的转换、经济萧条的阴影使良策逐渐变为了沉疴，一大批忠心耿耿的员工反而带给企业冗员囤积的压力。

资历不等于能力，还成为了进步的障碍。终身雇用制造成了劳动力老化，导致整个劳动力素质下降。

国际竞争激烈，国内市场萧条，处在内忧外患夹击之下的丰田公司率先坦诚宣告：终身雇用制是昂贵的负担。因此，丰田公司决心改革招聘人才的传统，告别终身雇用制，实行专业人才聘任制度。新制度按照需要实行按年度聘任制，最长为 5 年。所聘人才大都 30 出头，年轻

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有为又富有经验，往往是身怀绝技的英才。丰田公司先从要求创造性的设计部门开始，10%的新员工采取聘任制度，最终实行所有“白领”皆循此法。所聘英才，工作上享有很大的自由，工资却比同级实行终身雇用制的“白领”高出许多。丰田公司35岁左右的技术人员，服务满14年，年收入约为6万美元，而这批新的丰田骄子，起薪就是9万美元，如果表现突出，隔年调资增幅可达100%。

相比较而言，新制度更容易调动员工工作的积极性，减轻企业的负担，让企业呈现出一片生机盎然的景象，洗去了之前终身雇用制的阴霾。

终身雇用制反映的是一种人事制度的僵化，它阻碍了有才能的人发挥工作的积极性，从而导致了企业效率的下降。

如果管理者想测试自己的用人能力，不妨做一下下面的题目。

1. 你是否觉得自己手下有足够可以使用的贤能人才？

（1）是的

（2）很难说

（3）不是

2. 你觉得通过中介公司招聘人才是必要的吗？

（1）是

（2）很难说

（3）不是

3. 在提拔下属的时候，你是否会优先考虑下属的能力？

（1）是

（2）有时是

（3）不是

4. 如果有一位非常好的朋友提出入职请求，你会考虑“因人设事”吗？

（1）不会

（2）很难说

（3）会

5. 你是否觉得“用人不能以其弱点为基础”呢？

（1）是

（2）难说

（3）不是

6. 你用人的基本原则是什么？

（1）一切以工作为重，对自己不喜欢的人才也能重用

（2）兼顾工作与个人感情，有限制地使用不喜欢的人才

（3）让那些自己不喜欢的人靠边站，着力培养“心腹”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 你是否真正觉得“在企业里，任何员工都是企业内平等且重要的一员”?

(1) 是

(2) 难说

(3) 不是

8. 如果一名下属多次指出你的错误，虽然他是正确的，但方式不适宜，你是否会讨厌他呢?

(1) 不会

(2) 有时会

(3) 会

9. 在一名下属因严重不负责任给企业造成了巨大损失的时候，你觉得应该给他立功赎罪的机会吗?

(1) 不

(2) 很难说

(3) 是

10. 你是否觉得诚恳踏实的下属比圆滑世故的下属更值得提拔?

(1) 是

(2) 难说

(3) 不是

测试结果：

每个问题选择 (1)，得 2 分；选择 (2)，得 1 分；选择 (3)，得 0 分。

0～12 分：你的用人能力较差，必须加强这方面的学习。

13～16 分：你的用人能力一般，仍需继续学习和锻炼，不断提高自己。

17～20 分：你用人的能力很强。

上述的测试还算不上是对你用人能力的准确衡量，只不过是一种定性的评估。不管你的得分在哪个级别都只能代表你目前的水平，相信你在以后的生活实践里积极学习，未来这方面的能力一定可以获得不小的提升。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第五章·

管理之道在于经营人心——管人在于管心

3M公司坦然面对失败——容忍错误

不只奖励成功，而且奖励失败。

——（美国）杰克·韦尔奇

3M公司是一个经营着6.7万种产品的百年“老字号”，对于3M来说，创新是公司的生命。

一直以来，3M产品推陈出新的能力令人称奇，而且它总能以领先于他人的速度不断开拓新的技术领域，推出新产品。3M每年开发的新产品达200多种，几乎每隔一至两天就有一项新产品问世，巨大的产品更新能力为3M保持优良的成长能力打下了坚实的基础。

3M一直以来都在努力创造一个有助于产品创新的内部环境。3M鼓励每一个人开发新产品，公司推行“15%规则”，这项规则允许每个技术人员可用15%的时间来“干私活”，搞个人感兴趣的工作方案，并不管这些方案是否直接有利于公司。

“15%规则”在提供自由发挥空间的同时，也肯定了一点：要创新，就不可避免会犯错误。3M公司知道在成千上万个构思中最后成功的只是凤毛麟角。公司里将此形象地比喻为“亲吻青蛙”——为了发现王子，你必须与无数只青蛙接吻。“亲吻青蛙”意味着经常会失败，但3M公司把失败和走进死胡同都作为创新工作的一部分。他们奉行的哲学是如果你不想犯错误，那么什么也别干。

“只有容忍错误，才能进行革新。过于苛求，只会扼杀人们的创造性。”这些是3M公司的座右铭。成功者受到奖励、重奖，失败者也不受罚。3M公司董事长威廉·麦克唐纳说：“企业主管是创新闯将的后台。”3M公司努力创造轻松自由的研究开发环境。如果你的创造性构思失败了，那也没关系，你不会因此而遭到冷嘲热讽，照常可以从事原来的工作，公司依然会支持

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你的新构思试验。

失败与成功总是如影随形，一切希望成功的人都不应该拒绝失败。允许失败并不是放任自由、不负责任，而是激发挑战精神的动力，冷静地分析失败的原因，从而实现成功。

失败并不可怕，它是通向创新的桥梁，为了避免失败带给员工阴影，管理者不妨采取下面的做法：

1. **自由思考**

要求员工尽可能解放思想，不受拘束地思考并总是畅所欲言，不必顾虑自己的想法或说法是否符合常规的做法和逻辑。

2. **延迟评判**

要求员工不要随便对他人的设想品头论足，不要发表“这主意好极了”“这种想法太离谱了”之类的赞誉或贬抑之词。至于对设想的评判，留给组织人员来考究。

3. **以量求质**

鼓励员工尽可能多地提出设想，以大量的设想来保证出现有价值的设想。

4. **结合改善**

鼓励员工积极进行智力互补，自己提出设想的同时，注意考虑如何把两个或更多的设想结合成一个更完美的设想。

管理者应该学会宽容，对于下属所犯的错误给予容忍，并且在管理的过程中尽可能多地为员工着想，帮助他们解除思想包袱，鼓励他们提出自己的建议，一同为了企业的发展尽心尽力。如此一来，在全体同仁的齐心协力下，企业一定能够良性发展，实现质的飞跃。

茶杯的故事——兼顾情理

应该信赖自己的理智，从生活的合乎情理的现象出发。

——（苏联）马卡连柯

中国大酒店创业之初，发生了一件体现中方和外方管理文化差异的小事，但这小事中却潜藏着大问题，一个关于管理和情理的问题。

事情缘于一位外方部门经理检查客房，他不仅用眼睛检查地面、窗帘、浴室，还伸手四处摸摸，发现一切都打扫得干干净净，没有任何灰尘，床也铺得很整齐。正当他满意地点头之际，却发现了一个严重的问题：茶几上的茶杯朝向错了。

这里说朝向错，不是说茶杯放得不够整齐，而是茶杯上5个事关酒店品牌的字不见了，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5个字就是“中国大酒店”。按规定，杯子上的“中国大酒店”5个字应当向着门口，让客人一进门就看得见，以便传达酒店的品牌形象。另外，那盒小小的火柴，也没有放在烟灰缸后面，而是放在了烟灰缸的旁边。这使外方经理大为恼火，他当众斥责服务员小温，说她工作粗心大意、不负责任、不懂规矩。

小温是一位18岁的广州女孩，刚入职不久，她受不了被人当众斥责，便与经理顶撞起来。她说：“这仅仅是一点儿小事，并不影响酒店的服务质量，客人也不会计较，你分明是鸡蛋里挑骨头，小题大作，欺人太甚。”

但是，摆错杯子是“小事”吗？

由此引来的一场冲突，在当日算得上是轩然大波。当天，受了顶撞的外方经理也很难过。他找到中方经理交换看法，中方经理诚恳地说：“在我们中国的社会制度里，上级是人，下级也是人，大家的关系是平等的，唯有对员工满怀爱心，循循善诱，员工才能接受你的批评教育。”

外方经理恍然大悟：“原来我们在管理方法和思想观念上，存在着差距。我不了解中国国情，只是就事论事，见她粗心大意，根本没有品牌意识，情急之下没有注意工作的方式和方法。”他反思了一夜。第二天，他出现在小温正在清洁的客房。小温有点愕然，他们不约而同地望向茶几上的茶杯，这回，茶杯摆对了。那一瞬间，他们相视而笑，仿佛昨天的“恩怨”已一笔勾销。他是来向小温道歉的，他说：“我昨天在众人面前大声斥责你，伤了你的自尊心，这是我的不对。但是，杯子的摆法非讲究不可。从品牌管理的角度看，将‘中国大酒店’5个字摆在显眼位置，不是一件小事，而是通过细节传达酒店品牌形象的大事。品牌既是管理的起点，也是终点，酒店提供的一切优质服务过程都在品牌中凝结。”

中国有句古语：“通情才能达理。”外方经理寓理于情的态度令小温感动，在短短的几分钟里，这位外方经理又赢得了下属的尊敬。从此，小温格外注意这样的细节，在认真里面又多了一种自觉。

后来，酒店针对上级批评下级的态度和方式以及如何做好督导，如何有效解决冲突等，设立了专门的培训课程。酒店自身的企业文化就在差异和冲突的调解中得到提炼，逐渐地积淀下来。

一年多之后，小温被评为酒店的“服务大使”，她在介绍经验的时候就讲到了这件“小事”对她的启迪。不久，她还升职当上了主管，这下轮到她给新来的员工讲茶杯的故事了。

在工作中，管理也要兼顾情理，因为在两者之中，细小的环节都可能引发大问题，管理不细则可能导致企业形象受到损坏；情理不通则会引发不满，从而影响管理的实施。

事实证明，优秀的管理者或企业领导，他们的管理方法都是融合了情理在内的管理之道，这使得员工与企业之间保持一个相对和谐的工作状态，节约运营成本、提高组织绩效，达到一个双赢的局面。当然，这里并不是让领导放松管理，而是要求其在严格管理的同时注意尊重员工，不能简单地把自己与员工的关系看成是主仆关系，更不能随意以居高临下的姿态对待员

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

工，甚至是以粗暴的态度训斥下属。只有这样情理兼顾的管理，才能使得领导者和员工之间的关系达到一种和谐状态，从而使得各自的能力都发挥到最佳状态，企业的整体形象也会因此得到提升。

替员工端上一杯茶——爱护员工

除了心存感激还不够，还必须双手合十，以拜佛般的虔诚之心来领导员工。

——（日本）松下幸之助

企业管理者首先要平等地对待员工，不要把他们当作雇员，而要把他们当作同事、助手。管理者的事业离不开员工的努力，因为，每一个成就之中都包含着员工的汗水与心血。

松下幸之助说："当我看见员工们同心协力地朝着目标奋进，不禁感慨万分。"所以，他提出并倡导社长"替员工端上一杯茶"的精神。在松下看来，社长并不是高高在上，站在员工背后推动他们前进的人。社长若有了这种温和谦虚的心胸，一旦看见负责尽职的员工，自然会满怀感激地说："真是太辛苦你了，请来喝杯茶吧！"

松下关心和爱护员工，并以此来激发员工为企业而奋发的斗志。

从细节上关心、爱护员工，这样会使员工更加认真地工作，松下之所以能有今天的成就，这一切都离不开细节的管理。给员工端上一杯茶，给员工捎上一份生日礼物等，从生活中的每一个细节来关心、体贴员工，都会产生润物细无声的神奇效果。

从细节之处关心、爱护员工，会激发员工更大的工作热情，这对于企业的发展来说，无疑是十分重要的。

得到关心和爱护，是人的精神需要。它可沟通人们的心灵，增进人们的感情，激励人们奋发向上，挖掘人们的潜力。作为企业管理者，对全体员工应关怀备至，创造一个和睦、友爱、温馨的环境。员工生活在团结友爱的集体里，相互关心、理解、尊重，会产生兴奋、愉快的感情，有利于开展工作。相反，如果员工生活在冷漠的环境里，就会产生孤独感和压抑感，情绪会低落，积极性会受挫。

不妨根据以下几个要点来察觉员工内心的活动：

（1）脸色、眼睛的状态。

（2）说话的方式。

（3）谈话的内容。

（4）身体的动作、举止是否活泼。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

红牌作战法——改正错误

千里之堤，溃于蚁穴。

——韩非子

美国有一家以极少炒员工而著称的公司，但有一次却是个例外。一天，资深车工杰瑞为了赶在中午休息之前完成2/3的零件，在切割台上工作了一会儿之后，就把切割刀前的防护挡板卸下放在一旁，因为没有防护挡板会使操作更方便、更快捷一点儿。过了1个多小时，杰瑞的举动被无意间走进车间巡视的主管逮了个正着。主管大发雷霆，除了让杰瑞立即将防护板装上之外，又站在那里大声训斥了半天，并声称要扣除杰瑞一整天的工作量。事到此时，杰瑞以为结束了，没想到，第二天一上班，有人通知杰瑞去见老板。在那间杰瑞受过好多次鼓励和表彰的总裁室里，杰瑞听到了要将他辞退的处罚通知。总裁说："身为老员工，你应该比任何人都明白安全对于公司意味着什么。你今天少完成几个零件，少实现了利润，公司可以换个人、换个时间把它们补起来，可你一旦发生事故失去健康，乃至生命，那是公司永远都补偿不起的……"

许多人都会认为对于一些"小过错"不必大张旗鼓地去处理，事实上"千里之堤，溃于蚁穴"。一些对公司影响深远的"小过错"就应该及时进行处理，只有赶快修好"第一个被打碎的玻璃窗户"，才是企业管理的明智之举。

为了避免"破窗效应"的出现，在日本，有一种称作"红牌作战"的质量管理活动：

1. **清理**

清楚地区分要与不要的东西，找出需要改善的事物。

2. **整顿**

将不要的东西贴上"红牌"，将需要改善的事物以"红牌"标示。

3. **清扫**

把有油污、不清洁的设备贴上"红牌"，将藏污纳垢的办公室死角贴上"红牌"，将办公室、生产现场不该出现的东西贴上"红牌"。

4. **清洁**

减少"红牌"的数量。

5. **修养**

有人继续增加"红牌"，有人努力减少"红牌"。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把人放在第一位——尊重员工

自始至终把人放在第一位，尊重员工是成功的关键。

——（美国）托马斯·沃森

IBM公司提出的口号是“尊重个人”，如果员工不能在公司受到尊重，就谈不上期望员工能够尊重和认同公司的管理理念及企业文化。作为管理者，更应该身体力行，把尊重员工落到实处，而不只是停留在口头上。尊重员工首先是尊重员工的言行，管理者应该最大限度地与员工进行平等的沟通，而不是对员工的言行不闻不问。要让员工能够在上级面前自由地发表自己的意见和看法，这一点非常重要。

在IBM的种种措施中，良好的沟通机制是独具特色的。因为管理者深深懂得，只有良好的沟通，才能确保员工对公司的认同感和忠诚度，使员工感受到自己是公司的一员，而不只是依令行事的雇工，这样才能发挥员工的积极性和自主意识。

对上级而言，IBM公司规定上级一定要深入基层，自沃森起，IBM的管理者经常深入基层，以亲切的态度了解基层员工的愿望、不满和目标，从而提高士气。IBM的管理者还注意批评员工的方式，要确保批评正确，不可乱批评，更不可为了批评而批评。批评之后一定要提出解决办法，使员工能够改正，并重建信心。对于下级而言，IBM公司鼓励员工及时向上级，甚至向公司总裁陈述。这样，在公司内就形成了良好的民主气氛，不仅解决了具体问题，而且增进了团结。公司还设立了意见箱，拓宽沟通渠道。员工对工作有意见和建议，可以通过意见箱与各部门主管直接联系。意见箱由专人负责，对于切实可行的建议，对提建议者予以重奖。这并不是一个形式，因为事实上，IBM每年可收到10万张意见卡。

通过沟通，使员工确认自己在公司中的价值，是IBM成功的重要因素之一，因为对于公司来说，最可怕的事情就是员工缺乏工作热情。IBM通过帮助员工看重自己，从而为公司带来巨大利益。“员工是我们最宝贵的财富”，“我们要使员工与公司一起成长”，类似的话被太多的公司写进自己的手册里、宣传刊物中、网站上，但也仅仅是标榜一下而已。然而沃森却真正把“尊重员工”这个信念溶入了IBM的血液当中！他强调管理要以人为中心，充分尊重员工的价值，重视人的需求的多样性，运用共同的价值观、信念、和谐的人际关系等，从而成功地激发了员工的工作热情，并持续地保持了他们高昂的士气。

每个人都有自尊心，都希望被人尊重，在企业工作的员工就更是如此。身为企业的管理者，只有尊重员工，员工才能更好地尊重你，配合你的工作。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第七辑

商用心理学：经商有风险，心态是关键

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第一章·

摆正心态，从容赚钱——投资心理

渴望一夜暴富的散户——理念优先

有很多钱的人能够投机，有很少钱的人不可以投机，根本没有钱的人必须投机。

——（德国）安德烈·科斯托拉尼

汤姆：“杰克，听说你开始炒股了？”

杰克：“是的。”

汤姆：“战况如何啊？听说最近股市很不稳定，很多人亏了不少啊！”

杰克：“是啊，很多人以为炒股就能赚大钱，所以都一门心思往里冲，哪有那么简单啊！我是研究了两年才敢稍微试试身手，哪敢冲动啊！”

汤姆：“是吗？你还研究了呢？”

杰克：“这两年，我没少听股票分析师讲课，又买书自己钻研，现在才算是略懂皮毛。”

汤姆：“那你情况如何啊？”

杰克：“还可以吧，没有亏本。市场变化那么快，我一直紧随市场不放松，什么时候进，什么时候出，都会自己斟酌，绝对不会抱侥幸心理。虽说炒股也会抱着投机心理，不过更要理智，哪有那么容易一夜暴富的？你可不要听别人吹嘘，咱们作为散户要进股市还是要自己慎重啊！”

一般来说，投资者进入股市都是希望赚钱的。只不过，真正如愿的只是极少部分的人。投资失败者常常会产生这样那样的抱怨，却未能找出自身失败的原因。其实，投资失败者未能获取成功的一个很重要的原因就是缺少一个正确的操作方法。什么才是正确的投资方法呢？投资理念优先。也就是说要树立正确的操作方法。其实股市是一个相对公平的地方，尽管其中不乏误导、欺骗等现象，但毕竟没有哪个庄家会逼着散户投资者去买与卖，所以说“欺骗由庄不由我，买卖由我不由庄”。因此，在股市中，投资者们一定要明白一个道理，那就是成败荣辱完

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全在于自己，所以在自身无法改变市场的客观条件下，只能想尽办法改变自己了。

根据资料显示，散户投资者最常犯的错误是懒惰，他们总是希望从某处获知一些所谓的内部消息，其实这些只不过是些小道消息，想要借此一夜暴富是很难的。那么，有没有可能一夜暴富呢？当然是有可能的，只不过，散户投资者绝对不要奢望自己就能碰上，毕竟天上掉馅饼的好事也不是谁都能遇上的。否则，像某些散户投资者那样道听途说地去找黑马，往往也是一无所获的。股市之中有这样一则说法，即知者不言，言者不知。所以说，散户投资者一般想听到的听不到，而听到的基本上就是不应该听的。如此看来，散户投资者要想在这个市场中立足和发展就只有凭借自己的勤奋和努力了。当然，也不是说，勤奋就一定能获取成功，只不过成功必须通过勤奋才能获取。因此，在平日里，散户投资者一定要勤于学习基本知识，勤于总结经验，勤于思考等，这样才能不断积累，令自己的投资能力不断提升。

散户投资者还有一个常犯的错误，那就是教条主义，即不懂得市场是不断发展变化的，不知道灵活运用自己掌握的规律。所以散户投资者不仅要勤奋努力，还要有智慧，并且懂得下述的两则道理：一是明白股市无常，要学会变通；二是股市中任何规律都不是万能的，运用时必须要建立在适合的前提条件基础上。

除此之外，散户投资者还必须磨砺自己的心态，胜不骄败不馁，在强势市场中，追涨杀跌，获取利润，保护自己，又或在弱势市场中高抛低赚取差价，从而避免损失。千万不能认死理，一条路走到头而不知灵活变通。

从天堂到地狱和旅鼠现象——勿盲目跟风

对于一艘盲目航行的船来说，所有的风都是逆风。

——谚　语

故事一：

有一个石油勘探者，死了以后去阴间报到，他到一个路口看到一条路是去地狱，一条路是去天堂。他想，我这个人一辈子都不错，应该是去天堂，他就沿着天堂的路标一直走，终于找到了一个专门接收石油勘探者的大院。但是在门口守着的圣彼得说："你倒是有资格进这个院，问题是这里面满了，一个位子都没有了，因此，对不起，你可能得去地狱了。"这个勘探者说："能不能让我跟里面的人说一句话？"圣彼得说："这个可以。"他就大声地喊道："地狱发现石油了！"然后在里面的那些石油勘探者就蜂拥而出到地狱找石油了。这个时候圣彼得说里面空了，你可以进来了。然而这个人在那儿犹豫了半天，想进又止住了，他想了想以后说："算了，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我还是跟他们走吧，没准儿那儿确实有石油。”

故事二：

有一种动物叫旅鼠，这种旅鼠是群居生活，而且繁殖量特别大。它们经常是一大群的旅鼠生活在一块，但是它们每年都要迁移。往哪儿迁移也不知道，反正有带头的，往哪儿走后面一堆就跟着去了。最后走到了海边，一看是大海干脆就跳到海里边，在海里边也没有目标，于是游啊游，最后死在了海里。

投资中也存在这种旅鼠现象，也就是投资者像旅鼠一样毫无目的地追随大众选择时机和选择股票，从而引起股价大幅波动，结果使自己损失钱财的投资方式。特别是相当一部分人投资理财时有“跟风”的趋势。比如说看别人炒房挣了钱，自己也去买房准备出售；听说别人炒股赚了，也赶紧去买股票；发现买基金的人不少，也去当一回“基民”。盲目跟风是常见的一种投资心态。这是指投资者在自己没有分析行情或对自己的分析没有把握时，盲目跟从他人的心理倾向。心理学家认为，每个人都存在着一定程度的跟风心理。特别是在股市上，股市交易上的交易气氛，往往会或多或少地对投资人的决策产生一定的影响。到证券公司营业部现场从事交易的投资人，大概都有过被交易气氛所左右，最后身不由己地跟着气氛买进或者卖出的经历，因为投资人一般都不会拿自己的血汗钱去冒险。这种股民盲目跟风的心理决定了股市气氛。盲目跟风往往使投资人作出违反其本来意愿的决定，如果不能理智地对待这种从众心理，在错误思想的引导下作出错误的决定，则会造成严重的后果。

因此，为了规避炒股风险，维持股市的稳定，投资者必须克服盲目跟风的心理。要克服盲目跟风心理，首先必须掌握必要的股市基础分析和技术分析方法，对股市进行深入的研究，取得自己独立的见解。同时要加强自律，避免临时改变主意，要按自己的本来意愿操作。有的投资者总是跟在别人后面走，别人买他也买，别人卖他也卖。更有甚者，有的人干脆把钱交给别人，由他人代为操作，从不研究股市的动态，也不想为投资股市投入丝毫的精力，而心里却企图获得暴利，这是非常不现实的。投资者若想在股市生存和发展，必须下工夫研究股票投资知识，亲身下到“股海”中去学游泳，以此培养自己的分析能力，提高自己的操作水平。

猴子偷食——勿贪婪

贪婪的人饱不了，吝啬的人富不了。

——谚　语

在北非有一种猴子，非常喜欢偷食农民的粮食。当地农民发明了一种捕捉猴子的巧妙方法：把一只葫芦形的细颈瓶子固定好，系在大树上，再在瓶子中放入猴子们最爱吃的花生，然

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

后等待猴子来偷花生。

到了晚上，猴子来到树下，见到瓶中的花生十分高兴，就把爪子伸进瓶子去抓花生。这瓶子的妙处就在于猴子的爪子刚刚能够伸进去，等它抓一把花生时，爪子却怎么也拉不出来了。贪婪的猴子绝不可能放下已到手的花生，就这样，它的爪子也就一直抽不出来，它就死死地守在瓶子旁边。

直到第二天早晨，农民把它抓住的时候，它依然不肯放开爪子，直到把那花生放进嘴里才罢休。

许多人都会认为，那是愚蠢的猴子才会干的事情，聪明的人类怎么会上当，如此贪婪，甚至连命都不要呢?

是的，聪明的人是不会为一把花生冒险的，但是，如果把花生换成股市里的巨额金钱呢?那么，像猴子一样吃亏上当、贪婪的人就不在少数了。

贪婪是情绪反应的另一极端，它在股市上的表现就是在最短的时间内赚很多的钱。谁都不会说自己的钱够用！在日常生活中，谁听说过有人嫌工资太高、福利太好吗?

无论得到什么，得到多少，人们总会编出理由来证明自己应该得到更多。这一方面出自人这种动物对争夺生存资源的自然反应，另一方面源自对自己的无知。在股票投资上，这种情绪是极其有害的。

首先，它会使人失去理性判断的能力，不管股市的具体环境，都勉强入市。不错，资金不入市不可能赚钱，但贪婪使人忘记了入市的资金也可能亏损。

不顾外在条件，不停地在股市跳进跳出，是还未能控制自己情绪的股市新手的典型表现之一。

贪婪也使投资人忘记了分散风险。脑子里美滋滋地想象着如果这只股票翻两倍能赚多少钱，忽略了如果股票跌了该怎么办。新手的另外一个典型表现是在加股的选择上。买了 500 股 20 元的股票，如果升到 25 元，就会懊悔：如果当时我买 1000 股该多好！同时开始想象股票会升到 30 元，即刻又追涨买 2000 股，把绝大部分本金都投入到这只股票上。假设这时股票跌了 5 元，一下子从原先的 2500 元利润变成倒亏 2500 元。这时投资者失去思考能力，希望开始取代贪婪，他希望这是暂时的反调，股票很快就会回到上升之途，直升至 30 元。他可能看到亏损一天天地加大，每天都睡不好。

其实加股并不是坏事，只是情绪性地加股是不对的，特别在贪婪控制人的情绪时。是否被贪婪控制，自己最知道，不要编故事来掩饰自己的贪婪。

总之，要学会彻底遏制贪婪，要学会懂得放弃，有“舍”才有“得”，舍去一把“花生”，才能得到一条“性命”；“舍弃”无数的理念，才能用有限的生命、有限的时间，一心“得到”巴菲特价值投资理念的真谛，才能“得到”更多的“花生”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

普洱“地震”——勿投机

只有在潮水退去的时候，你才知道谁一直在游泳。

——（美国）沃伦·巴菲特

2007年7月初，普洱茶降价潮席卷全国，各类品种价格普遍下跌了20%～50%。“疯狂”的普洱茶终究没能“疯”多久，从2007年三四月间价格暴涨，有的品种甚至到了“有价无市”的地步，不少炒家用麻袋装着现金在树下等着茶农采摘新茶，到2007年7月价格狂跌，普洱茶市被形容成遭遇“地震”“崩盘”，不过短短两三个月时间。

实际上，这是刚开始就应预见到的结果。普洱茶，说到底也就是一种茶，普通的消费品，算不上稀有罕见，也没有什么特别的医疗保健功能可使其身价让其他茶叶望尘莫及，至于有的品种像国家级古董、文物那样“有价无市”，就更是有违市场规律。这个道理不难想明白，普洱茶市场上的泡沫也不难识破，但不少人眼里只看到别人赚钱了，心里只想着自己也要发财，于是不顾一切地扎进去，跟风炒普洱，结果损失惨重。

投机不等于投资。投机成功，往往使人一夜暴富。然而，天底下从来就不存在包赚不赔的买卖，投机既然有如此高利益的回报，就必然存在着更高的风险。一旦投机失败，可能连本带利赔光，甚至可能欠下巨额债务。

巴菲特在投资过程中一直坚持着一个原则：要投资而不要投机。这也是他的投资哲学。

巴菲特不是靠在股市上低买高卖、炒作股票成为巨富的，恰恰相反，他一贯坚决反对投机炒作。有些投资者，幻想通过炒作每年从股市上赚30%甚至更多，若干年后，也就成为“巴菲特第二”了，这是一个严重的误解。巴菲特控股的上市公司的平均收益率，确实在几十年的漫长时间里，保持了23.6%的增长速度，但这种增长不是靠市场炒作获得的，而是靠公司扎扎实实的业绩得来的。

巴菲特致富的核心武器是投资，而不单单是长期持股。巴菲特笃信投资，一贯反对投机。他鼓励长期投资，确实长期拥有几只股票，但前提是这些企业真正值得长期投资。他完全不会接受投资风险，只有在确认没有任何风险的前提下才会出手。他认为如果一项投资有风险，要求再高的报酬率也是没用的，因为那个风险并不会因此而降低。他只寻找风险几乎接近零的行业和公司。他在给股东的年度报告中明确地说：“我不会拿你们所拥有和所需要的资金，冒险去追求你们所没有和不需要的金钱。”

巴菲特认为，投机是不可取的。对个人投资者来说，投机风险太大。由于投机强调的是低

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

买高卖，投资者很容易浪费时间和精力去分析经济形势，去看每日股票的涨跌。投资者花的时间越多，就越容易陷入思想的混乱并难以自拔。但在巴菲特看来，股票市场短期而言只是一个被投资者操纵的投票机器，而投资者的投资行为又都是非理性的，所以根本没法预测。而股票市场长期而言又是一个公平的天平，如果投资者购买的企业有潜力，那么长期来看企业价值必然会体现在股票价格上。所以巴菲特认为最好的方法就是以低于企业内在价值的价格买入，同时确信这家企业拥有最诚实能干的管理层。然后，永远持有这些股票就可以了。

投资才是致富的真谛，而并非是投机。巴菲特在股市的成功，依靠的是他对基本面的透彻分析，而非对消息的巧妙利用。投资者一定要明白这一点。

收藏品的魅力——恰当投资

投资必须是理性的，如果你不能了解它，就不要投资。

——（美国）沃伦·巴菲特

民营企业家张先生在北京见客户时偶然发现，在自己住的酒店旁边有拍卖公司正在举办大拍预展，从小爱好收藏品的张先生赶紧过去参观。结果一下子就看上了几个扇面，所有折扇各具风貌、无一雷同，并都有着上百年的历史，而价格却只有几千元，贵的也不过几万元一把。于是，张先生毫不犹豫地交了2万元押金，领取了竞拍号码。在第二天的拍卖现场上，他买到了看好的四把扇子，一共也不到4万元。从那以后，每次遇见有拍卖会，张先生特别留意有没有精美的扇子。事过一年，漂亮的扇子倒是不断出现，但是价格早已经不是当初的价格了。自己收藏的陆俨少的山水成扇当初不过花了6600元，但是一年之后，成交价就已经接近3万元了。张先生马上设法请来几位专家，弥补自己在鉴赏知识上的不足。如今张先生在收藏品上战绩显赫。张先生的成功得益于对收藏品的兴趣，早年间没钱投资收藏品，但他经常参观艺术品展览，还阅读了不少专业书籍，这都为张先生投资收藏品获得成功埋下了伏笔。

上述的故事告诉我们：投资方式的选择应视个人情况而定，投资最终是自己的事，赚了放入自己腰包，赔了当然得自己负责，因此，投资一定要有自己的主见，不能盲目从众，以免赔了之后怨天尤人。许多投资者从众心理极强，见到别人投资赚钱了，便也跟着买进、卖出，偶尔可能赚些小钱，但费时费力不说，动作稍微慢点就可能被套或者割肉赔钱。

做任何事情都要选择适合自己的，做不合适的事结果只能是事与愿违。投资也是一样，别人赚钱了的投资项目，你去有可能亏得底朝天。专家建议我们在选择投资项目时要注意以下几点：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一，选择与自己风险承受能力相适应的投资。不同投资者的投资应该有所区别，稳健的投资者多注重资金的安全性，可选择国债等有固定收益的投资工具；而那些愿意承担较大风险、以期获得较多收益和增值的投资者，可潜心选择普通股，尤其是具有成长潜力的普通股。当然这些投资都应以你净资产所能承受的风险为依据。

不考虑自己的风险承受能力，盲目投资往往会损失惨重。

第二，选择与自己情趣爱好关系密切的投资。随着人们经济收入的增加，生活水平的提高，邮票、字画、珠宝、古玩、钱币等投资品种也开始进入了寻常百姓家。通过投资收藏品获得丰厚的经济效益和精神陶冶，不失为一箭双雕的美事。因此，在投资的时候绝对不能盲从，要根据自己的兴趣爱好出发，以达到既赢得财富又陶冶情操的双赢效果。

选择适合自己的投资还应该根据家庭的收入状况而定。下面列举了适合不同收入水平的投资方案供大家参考：

1. 适合中低产家庭的投资

中低收入家庭是个相对的概念，在不同经济发展程度的地区有着不同的划分方法。例如，在北京，一个三口之家的家庭年收入在 5 万元或 5 万元以下，就属中低收入家庭。

王小姐今年 24 岁，在某县级城市从事幼师工作，月收入在 2500 元左右，工作刚一年。她男友在部队，开销小，但是收入不高，只有 2000 元左右。王小姐计划和男朋友在 2012 年结婚。他们现有资产都是银行存款，约有 10 万元，计划在郊区买一套二手小户型，首付需要 6 万多元。想先租出去几年，等结婚之前再简单装修一下自用。学过经济学的她制订了适合自己的投资计划：

（1）适当承担风险胜过逃避风险。投资可依自身风险承担能力，适当主动承担风险，以取得较高收益。例如医疗等项费用的涨价速度远高于存款的增值速度，要想将来获得完备的医疗服务，现在就必须追求更高的投资收益，因而也必须承担更大的投资风险。

（2）购郊区二手小户型并适当投资。买二手房可用 20 年七成组合贷款，留下资金，转换债券是个好的投资方向。这种债券平时有利息收入，在有差价的时候还可以通过转换为股票来赚大钱。投资于这种债券，既不会因为损失本金而影响家庭购房的重大安排，又有赚取高额回报的可能，是一种“进可攻，退可守”的投资方式。

2. 适合中高产家庭的投资

目前有许多中国城市家庭可以被称作“中高收入家庭”，这些家庭的年收入在 10 万元人民币左右；其中有很多家庭拥有 12 万元以上的存款，这一“富裕”客户群实际占中国商业银行个人存款总额 50%以上，且贡献了整个中国银行业赢利的一半以上。

不断增长的财富正促成中国中高收入者投资态度和行业的变化。这种变化首先表现在“富裕”客户愿意在挑选个人金融服务产品时进行多方比较。在调查中，有 73%的受访者认为值得投入精力去挑选个人金融服务产品，而这一比例在亚洲的总体水平仅为 56%。同时，这些“富裕”客户愿意通过付费来获得好的个人金融服务的比例也高于亚洲总体水平。换句话来说，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中国的中高收入者比较愿意为享受好的金融产品和服务付出相对高的价格。

另一种变化表现在借款方面。人们越来越愿意向银行贷款，受访者中62%的人表示愿意贷款消费，这其中并不包括按揭产品，年轻受访者持此观点的比例竟高达93%。然而，目前中国银行不能满足这些贷款需求。麦肯锡的报告指出，中国中高收入者对目前金融机构的满意度比较低，仅有65%的受访者对目前金融机构满意，低于75%的亚洲总体水平，这一比例在亚洲受访国家和地区中排在倒数第三位。这些富裕客户已日益被外资银行吸引。

中国本地金融机构需要尽快建立零售客户风险评估体系，要从各客户群和产品的赢利能力考虑。但现在多数银行缺乏业绩衡量系统，既不能确定谁是最佳客户，也不能衡量各客户群的赢利能力。另外，还需要细分客户，特别为4%的“富裕”客户提供有区分性的服务。

所以这些中高收入家庭的投资规划一般集中在个性化的金融服务上，各种新型的金融产品和金融工具都是他们青睐的对象。

3. 适合高收入阶层的投资计划

家庭年收入20万元以上的，将增加旅游、教育消费和投资。但这些高收入家庭对生活必需品的拥有饱和，他们处于消费结构升级期，能满足这批人享受的消费品太少、上市太慢。

富裕家庭在制定投资规划时，首先考虑的是汽车、住房、教育等。另外，高收入层次结构愿意把收入大部分用于投资。有数据显示，无论现有投资或未来投资，高收入家庭都把目标瞄准证券投资，如国债和股票。因此，在投资前要制订相应的消费和投资计划。

在股市中亏本的人们——正视风险

承担风险，无可指责，但同时记住千万不能孤注一掷！

——（美国）乔治·索罗斯

1996年，李刚与同学陆洋一起来到深圳，他们一起谋划着自己的未来。李刚一直是个较踏实的人，当时凭借自己的勤奋，进入一家民营企业，工资虽不算高，倒也干得很顺；而陆洋眼看着南方的繁荣，想起自己一无所有，于是干起了炒股的行当。1996年的中国股市是个大牛市，凡炒股的人大多小有收益，陆洋也不例外。他是个狡猾的人，通过游说，他融到一笔资金，代理别人炒股，很快赚到一笔不少的钱。9月份，他买了2.5万千股的深万科，7.45元买入，运气也好，买入后就上涨，陆洋天天喜形于色，索性辞掉了工作，整天往证券公司跑。1996年12月初，他又鬼使神差地将股票在15元附近抛掉，净赚十几万。

然而，1998年，股市发生了翻天覆地的变化，陆洋的股票被严重套牢，甚至于讨债的人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

追得他不敢回宿舍。2000年，他虽然又赚了一些，然而，终究逃不过2001年中国股市惨跌的命运——他已经亏得连食宿也不能保障了，而此时的李刚，早已跳槽成了一家外资企业华南地区的销售主管。

故事中的陆洋，在1996年9月到12月短短3个月时间，其资金翻了一番。如果按照这个资金收益率计算，他的年资金收益率是400%，的确是高手啊。可是这位高手并没有赚到巴菲特那么多钱，其结果是不但把从股市里赚来的钱又还回股市了，而且老本也亏了，最终破产了。

心理专家认为，真正的投资者必须以股市的各种必然升降作好心理上和金融上的准备。不仅仅是从理智上知道股市会下挫，而是在股市实际下挫的时候，已经做好了情感上的准备，能对此作出正确反应。所以，作为一般投资者，在你投资之前，要弄清楚你的风险接受能力，以便理智操作，否则很容易血本无归。

所以，要在高波动性的市场中实现资本的增长，必须通过深入的研究，顺应股市发展的客观规律，去追求稳健基础上的增值。

在投资者中，敢冒风险的人非常令人钦佩，投资者们都受这种人性趋势的支配，以为自己可以承受某种程度的风险，但实际上却不是这样。他们的行为被心理学家布鲁特称为“沃特·米提效应”。

布鲁特认为投资者对股市的反应大体是这样的：当股价上扬时，他们成为自己眼中的英雄，敢于承担额外风险；但当股价下跌时，投资者却不见了踪影。

我们如何了解自己的风险接受度，尽量避免风险呢？我们要找出衡量风险容忍度的尺度，这个尺度要尽可能地解释产生这一现象的原因。我们必须深入到标准分析问答题的表层之下，去探求心理驱动因素。

那些相信自己能控制生活的人，那些设定目标指导自己行动的人能承受风险。自控能力和成就动因与风险的接受密切相关。自控倾向指的是人们感觉他们能在多大程度上影响其生活的环境，以及做出生活决策的能力。那些认为自己有控制周边环境能力的人被称之为“内在人”。相反，“外在人”认为自己几乎没有什么控制能力，就像一片树叶被风吹来吹去，无法控制。根据研究，具有高度风险承担倾向的人绝对是属于“内在人”的一类。

成就动因可以被描述为人们做事的方向感。善于承担风险的人是方向感很强的人，尽管对目标的高度集中可能会导致深深的失望。

另外，风险接受度与人性的两个因素也有关：性别与年龄。年纪大的人们较之年轻人更不愿意承受风险，而女性通常比男性更谨慎。这点显然与富裕程度没有关系，有钱或没钱似乎对风险接受能力并无影响。

要揭开这些人格特点与风险承受能力之间的真正关系，投资者需要考虑自己如何看待风险产生的环境。他们把股市看作是一场输赢靠运气的游戏，这是一种偶然的两难局面。在这个局面中正确的信息与理性的选择相结合会产生期望的结果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

股神巴菲特忠于自己的研究，而不是相信运气；他根据信息作出理性的选择；他相信自己能够控制环境，并且能通过自己的决策影响最终的结果；他的行为源于认真思考设定的目标，而不是受短期事件所左右；他了解风险的真正因素，并能满怀自信地接受各种后果。

看清“市场先生”的游戏——远离市场

不做研究就投资，和玩扑克牌不看牌面一样盲目。

——（美国）彼得·林奇

多年来，巴菲特远离喧嚣的华尔街住在奥马哈位于美国中部的内布拉斯加州的一个不大的城市。巴菲特常用的通讯工具就是两部电话，可以在必要时与不同的经纪人进行联系。

虽然巴菲特的投资帝国在不断发展壮大，但他说自己的投资策略多年来却几乎没有改变。巴菲特称，他把一天中的大部分时间用来思考和阅读。巴菲特的日程中从不安排会议。他很善于说不，了解自己喜欢什么。不管他做什么，结果都好得令人难以置信。日常，他喜欢坐在办公室里阅读和思索。他肯定还有一些更喜欢做的事情，但是肯定不多。他常年居住在宁静的奥马哈——他出生的地方。他已同一群人交往熟了，所以他喜欢和这些人共处。他非常热爱自己的工作，与人谈起自己的工作时，他的态度也很谦虚平和。他感觉自己十分幸运，因为生而逢时，自己的才能可以获得如此高的认可。假如生活在别的年代，他的技巧可能不会派上用场。

巴菲特习惯于一天大部分时间都待在自己的办公室里。办公室里没有电脑，也没有股票报价机或其他股票数据终端。电视机被调在了播放财经新闻的CNBC频道上，不过声音被关掉了。虽然他有时候在路上会带着手机，但他在办公室里从来不用。办公桌上没有计算器，他的计算大多数都是在脑子里完成的。他说，他的大部分投资决策并不需要很准确的数字作依据。在他办公桌后面的小柜子上有两部黑色电话机，直通他在华尔街的经纪商。

巴菲特能迅速地做出投资决策，省去了例行的决策会议以及顾问们建言献策的程序，他也不要求手下的经理们经常向他汇报工作。

巴菲特本人具有非凡的创造力、高尚的品格、敏捷的反应以及大家都喜欢的幽默感。多年来，那些与他一起共事的数十位企业经理，除了退休或者病故之外，都一直追随着巴菲特。

在伯克希尔公司1995年年度报告中，巴菲特说：“伯克希尔公司在1995年通过企业收购接收了1.1万名新雇员，但是，我们总部的工作人员只从11个人增加到12个人，没有必要疯狂。”到了1998年，他的确有点发疯，总部有12.8个人，这一年的公司年报写道：“总部的工

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作人员已经从12个人扩大到12.8个人（我们聘用了一名新的会计师，他每周工作四天）。到了2000年，总部有13.8个人。”在2000年伯克希尔公司年报中，巴菲特这样写道：“这个小小团队创造了很多奇迹。2000年，它处理了与8个企业收购活动有关的全部细节，编制了大量的纳税申报表（我们的纳税申报材料厚达4896页），顺利举办了一场门票数量为2.5万张的股东年会，并把支票准确送达股东所指定的3660家慈善机构。”

巴菲特在他的办公室里阅读、打电话，同他的经理们、朋友们和经纪人保持着联系，通常用简短而又风趣的短信回答那些如雪片般飞来的信件。他非常喜爱信件，认真阅读每一封来信。有时候，甚至在助手们还未来得及把信件转交给他时，他自己就先取走信件。巴菲特出门在外时，由行政助理每天晚上打电话通报他当天新来的信件。

没有客人来访时，巴菲特就埋头工作，常常在办公桌旁吃饭，巴菲特一向以他最爱吃的汉堡包、薯条和可口可乐作为午餐，外加少量的牛排和双份的红烧肉。公司的大量工作都是在办公室完成的。在描述伯克希尔公司的企业收购策略时，巴菲特曾对股东们说：“收购策略非常科学。我们只需坐在办公室里等电话就行了。偶尔有人打错电话。”

有一次，在巴菲特向内布拉斯加大学的学生们发表演讲之前，有人问他：“你在这里是否需要安全保护?”他的回答是：“我们不需要任何安全保护，只要求在门口检查出席者是否携带无核小果（原子弹）。”

巴菲特办公室里一直有一个飞镖盘，他说那是他的选股器：“它不好使，我打算把它送给比尔·盖茨，让他拥有飞镖盘，这样我们就可以让他位居第二。”

对于巴菲特来说，股市的价格波动只是“市场先生”的游戏而已，它所能提供的是在“市场先生”情绪低落时给出的令人满意的报酬。他也确实常在股价大幅回落时大量买进自己了解的公司的股票。但是巴菲特认为，在他购买了某只股票之后哪怕证券市场关闭数年，对他的投资也不会造成影响，因此，他对股价平时的波动根本不关心，也不在意。所谓工夫在市场外，巴菲特远离了市场，他也由此战胜市场。

巴菲特讲“霹雳猫”的故事——数据分析

始终遵守你自己的投资计划的规则，这将加强良好的自我控制。

——（英国）伯妮斯·科恩

超大型意外灾害保单（又称“霹雳猫”，这些灾害有可能是飓风、风暴或地震）的购买者大多是接受一般保险业者分散风险的再保险公司，由于它们自己本身也要分散或是卸下部分单

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一重要灾害的风险，而这些保险公司主要是希望在发生若干重大的意外后，在一片混乱之中还能有可以依靠的对象，所以在选择投保对象时首重的就是财务实力。股神巴菲特就曾经讲过一则关于“霹雳猫”的故事。

巴菲特如是说：“一件事情可以用来显示我们具有超强的竞争力和卓越的声誉，那就是全世界前四大再保险公司全部都向伯克希尔投保巨额的“霹雳猫”保险。这些大公司最清楚的事就是，对于再保险公司来说，对于它们真正的考验就是它们在困难的状况下，愿意并且能够支付理赔金的能力与意愿，而绝不是在太平时期勇于接受保费收入的意愿。然而，之所以称之为“霹雳猫”保单，就是其他保险公司或再保险公司专门买来用来分担他们在发生重大意外灾害时可能造成的损失。由于很少有私人保险公司去购买水灾险，所以就连1993年真正严重的中西部水灾也没有触及“霹雳猫”损失。

“这样容易造成人们的错觉，并且认为在1993年这一单一的年度“霹雳猫”有骄人的成绩并且相当令人满意。用一个简单的例子就可以证明这一切，如果在每个世纪都会发生25次重大的意外事故，然而你却要用以一赔五的比率去赌它不会发生，然而这种赌博的结果就是你赌赢的概率要比你赌输的概率要多很多，甚至可能发生的事情就是你连续赌对了六七年，甚至是更多年，但是我不得不说的是，无论如何，到最后你仍然会破产。”

从这些事实中，投资者应该可以清楚地知道，如果你是个长期的赌徒，自救的方式就是自己必须要做庄家，否则，数学的规律必然会让你破产。因此，从这个角度来看，长期投资者一定会战胜长期投机者，因为后者终究会在一次意外中全军覆没。

数据在人类的生活中扮演着很重要的角色。缺少了这种数学上精确的数据，生活将会变得比较模糊。如果不先用天气模型去分析以前的天气变化数据，就无法预测未来天气的变化；如果不按照可乐的配方来配制可乐，就配不出好喝的可乐；如果不制定射击比赛的规则，就无法确定谁才是冠军。

巴菲特认为，股票投资从本质上来说，就是一个冒险的游戏。一个投资者想要降低投资的风险，就需要数据的帮助。伯恩斯坦曾经说过：“在没有机会和可能性的前提下，应对风险的唯一办法就是求助于上帝和运气。没有数据的支持，冒险完全就是一种莽夫的行为。”

如果没有数据，根本无法了解公司的经营状况，投资行为就会像掷色子一样充满了随机性。但是我们都不会这么盲目投资的，我们通常都会根据公司提供的数据，了解公司的经营业绩，估计公司的内在价值，和股票的价格对比，计算可能获得的收益，然后综合考虑这些分析出来的数据再进行投资。经过数据分析的好处就是尽可能多地减去了那些不确定因素。例如，通过对某一份材料的数据进行分析，我们发现每当利率下调0.1%，某一公司的销售额就会增长3%，那么我们就得到了一些对投资有利的信息。有了这些信息，我们就比那些缺少这份材料的人更有机会寻找到好的投资机会和预测未来收益。

数据分析是有一定作用的，但是很多人太过沉迷于分析的沼泽。我们经常会看到有些人研

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

究某只股票在过去5年或10年内的价格走势，仔细分析它在成交量上的细微变化和每日的变化，试图从股票的价格变化中推断出股票的价格模型，预测自己的股票收益。

但数据分析并不是万能的。它可以替我们排除一些不确定性因素，但它却不能为我们总结出股票投资的模型。目前市场上有很多设计出的选股方法，但大多难以付诸实施，被证明是无用的。巴菲特很早就意识到了材料的有限性，于是他根本不看那些股票分析师做出的各种选股资料，也不在电脑里安装股票终端每日查看股票价格，更不愿浪费时间分析股票的价格走势。也许正是由于他没有使用过任何统计数据分析包软件，也不分析股票的价格走势，他的运作才更加成功。因此，我们应该合理利用已有的数据，提取有用的信息，而不是完全依赖数据来决定投资。

可口可乐的成功——顺应消费心理

投资不是简单地以钱赚钱，而是一门充满乐趣的艺术，是在对一个人的灵魂和智慧的考验。

——（美国）沃伦·巴菲特

巴菲特非常重视一个企业是否具有持续竞争优势。他把这种持续竞争优势比喻成保护企业经济城堡的护城河。巴菲特认为，一家优秀的企业通常都有一条经济护城河。只有这样企业才能够保证具有较高的赢利水平，才能够为投资者带来丰厚的回报。

巴菲特非常喜欢具有经济护城河的企业。巴菲特曾经这么说过：“我们喜欢拥有这样的城堡：有很宽的护城河，能够牢牢守护我们的城堡，即使有无数的竞争对手想抢占我们的市场，护城河也可以阻止外来者侵入。我们要确保经济护城河是不可能被竞争对方跨越的，每年都要努力拓宽我们的护城河，哪怕牺牲掉当年的赢利，也一定要使得我们的护城河越来越宽。”

巴菲特认为，如果一个公司要依靠一位超级明星来创造经营业绩，那么它就不是一个伟大的公司，它就没有经济护城河。就好像一个医院主要靠一位医术精湛的大夫获得收入和名声一样，一旦这位大夫被竞争对手挖走，医院立刻就丧失了赢利的资本。在巴菲特心目中，一个企业的护城河要达到这样的效果：在整个行业景气时能够获得高额利润，在整个行业不景气的时候依然能够获得丰厚的回报。

可口可乐公司就是一家具有稳固的经济护城河的企业。世界最大的百货公司沃尔玛在美国和英国的消费市场里进行实验，让消费者在不看品牌的情形下品尝可口可乐和Sam'sChoice（沃尔玛自己的可乐品牌），消费者根本区分不出来哪个是可口可乐，哪个是Sam'sChoice。因

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此沃尔玛百货公司开始推出它们自己的可乐品牌，和可口可乐自动贩卖机排在一起贩卖，售价仅为可口可乐的一半。但是顾客依然选择多花钱购买可口可乐，而不是Sam'sChoice。这就是可口可乐的护城河。虽然市场上存在着很多可乐产品的竞争，但是对于大多数顾客来说，只要提到可乐，他们首先想到的就是这个老牌子可口可乐。

巴菲特认为，优秀的企业通常具有坚不可摧的护城河。而最深的护城河就是消费者心理。如果企业的产品、文化等能够充分俘虏消费者的心理，那么企业就一定可以获得巨大的成功。

所谓消费者心理，是指消费者在购买和消费商品过程中的心理活动。一般是：先接触商品，引起注意；然后经过了解和比较，产生兴趣和偏爱，出现购买欲望；条件成熟，作出购买决定；买回商品，通过使用，形成实际感受，考虑今后是否再次购买。当今社会正面临前所未有的激烈竞争，市场正由卖方垄断向买方垄断演变，消费者主导的营销时代已经来临。

企业在开发产品的时候，通常都会对产品进行一系列的品牌规划。当产品进入市场与消费者面对面的时候，产品的品牌规划成功与否，主要就是要看消费者对产品的接受程度和购买心理。消费者对品牌的熟悉程度常常影响他们的购物行为。当他们在购买产品的时候，通常都首先会注意到他们熟悉的品牌，然后考虑是否购买。如果时间紧迫，这一因素对消费者的影响尤其显著。例如顾客想购买可乐，他首先想到的就是可口可乐和百事可乐。很多企业在广告上投入巨大。人们不仅能在电视上看到这些广告，在杂志、道路旁的宣传栏、网站等地方也都能看到这些广告的身影。而广告的目的就是为了让消费者熟悉品牌。

消费者之所以喜欢某种产品，是因为他相信这种产品会给他带来比同类产品更大的潜在价值。而潜在价值取决于产品的潜在质量，所谓潜在质量，它不是指质量监管部门检测出的质量，而是指消费者心中感受到的质量，是消费者主观上对一种品牌的评价。事实上，一种品牌之所以能够打开销路，常常不是因为它的真实价值，而是由于它的潜在价值。潜在价值具有独特性、独立性、可信性和重要性。潜在价值就是名牌效应，就是一种观念，这种观念已深深根植于消费者的心目中。一个企业要想做强做大，就要在充分了解消费者心理的基础上，认真做好产品的定位和品牌策略。只有深深打动消费者的心，企业才能够深深打动消费者的口袋。投资者在进行投资时，要尽量选择大家熟知的品牌企业。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第二章·

大道至简——营销心理



福特的失败与宝马的成功——选取市场

经验显示，市场自己会说话，市场永远是对的，凡是轻视市场能力的人，终究会吃亏的。

——（美国）威廉·欧奈尔

美国福特汽车公司是世界上最大的汽车生产厂家之一，是美国最大的工业垄断组织和世界超级跨国公司。福特公司成为全球领先的以消费者为导向的公司，始终坚持“低成本制造商品汽车”的价值创新理念，不断提升企业核心竞争力，创造了百年辉煌的业绩。最初的生产经营过程中，在选定汽车类型的过程中，公司决策人员首先考虑到的是社会上的惯例。当时，汽车业传统的做法无一例外是面向较为富有的阶层，因此，福特公司 1906 年推销的新型汽车也是这样一种“豪华型”产品，车体笨重，且多为定制，非一般人的财力所及。同时，他们提高了售价，最便宜的车售价为 1000 美元，最贵的为 2000 美元。这一变革带来了灾难性的后果，销售数量猛然下降，利润仅 10 万美元，为前一年度的 1/3。

1908 年初，福特作了一个划时代的决策，公司宣布从此致力于生产标准化，只制造较低廉的单一品种，即生产统一规格、价格低廉、能为大众接受的车辆，以 850 美元一辆出售。由此产生了福特梦寐以求的，并能使他的公司征服市场的新产品——T 型车。这是福特公司生产的世界上第一辆属于普通百姓的汽车，拉开了世界汽车工业革命的序幕。

T 型车一投产就受到广泛的欢迎，并跃居当时各类汽车之首，这是因为农民正需要这种车，普通人又都买得起。从此，代表地位和财富象征的汽车进入“寻常百姓家”。它的机械原理极为简单，任何外行人都会很快地掌握。与当时其他类型的汽车相比，T 型车具有经久耐用、构造精巧和轻盈便利的优点。这种车底盘较高，具有能穿越沙地、腐殖土和泥潭的优良性能。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

T型车仅用一年时间就跃居畅销车之首，成为第一号赢利产品。福特公司这一年出售了11万辆，在销售量和利润方面都超过了其他汽车制造商。

福特公司对目标市场的错误选择，铸成营销计划失败的结果，同时也正是福特公司对目标市场选择进行了及时的修正，在市场中拯救了自己。一个企业的定位能否成功，消费者支持与否是关键。企业所确定的目标消费者是最可能对本品牌提供的好处作出肯定反应的人。如果所选择的目标市场很大，但该市场的消费者对你的品牌不感兴趣，仍然不能获得利润。

在20世纪70年代中期，德国"宝马"牌汽车在美国市场上将目标对准当时的高级轿车市场。然而，对美国市场进行深入调查后，宝马发现，这个细分市场对"宝马"的高超性能并无兴趣。美国市场的消费者不但不喜欢，甚至还嘲笑"宝马"，说"宝马"既没有自动窗户也没有皮座套，就像是一个大箱子。

在对消费者偏好进行深入分析与调查的基础上，宝马决定将目标转向收入较高、充满生气、注重驾驶感受的青年市场。青年市场的消费者更关心汽车的性能，更喜欢能够体现不同于父辈个性和价值观的汽车，宝马决定取得这一部分消费者的认同。宝马在宣传中突出该车的高超性能，果然备受好评。到1978年，该车的销售量虽未赶上"奔驰"，但已达到3万多辆，1986年，已接近10万辆。

20世纪80年代末、90年代初，美国经济开始走向萧条，原来的目标消费者已经成熟，不再需要通过购买高价产品来表现自我，加上日本高级轿车以其"物美价廉"的优势打入美国市场，"宝马"面临新的挑战。调查发现，消费者之所以喜欢"宝马"，是因为它能给人一种与众不同的感觉，即"人"驾驭车而不是"车"驾驭人。"宝马"的驾驶带给人的是安全、自信的体验，因为他们不仅可以感觉汽车、控制汽车，还可以得到如何提高驾驶技术的反馈。于是，厂家又将目标市场对准下列3种人：相信高技术驾驶人应该驾驶好车的消费者、为了家庭和安全希望提高驾驶技术的消费者、希望以高超驾驶技术体现个人成就的消费者。在这样的定位下，1992年，尽管整个美国汽车市场陷入萧条，"宝马"的销售量却比1991年提高了27%。

宝马的成功就在于能够调查分析消费者的偏好变化，根据消费者偏好不断调整自己的目标市场，寻求消费者认同，自然能够立于不败之地。产品定位的准确是赢得市场的关键，在产品定位上，企业要了解不同消费能力的消费者所追求的消费目标，选取自己能够达到消费者认同的市场进行定位。消费者对企业产品的认同，实际上就是对品牌的认同。因此，企业必须以品牌为依托获得消费者的支持。从某种意义上来说，企业的品牌与消费者的认同是相互推进与影响的。品牌文化要从目标市场消费群体中去寻找，要通过充分考察他们的思想心态和行为方式而获得。而反过来，消费者的认同又能够进一步提升品牌的影响力与竞争力，对品牌有认同感的消费者很容易就成为忠实消费者。

企业如何取得消费者的认同，一般需要从以下几个方面努力：

1. 广泛开展体验活动

选择了消费者认同的市场之后，需要吸引消费者不断参与体验，以判断选择的目标市场是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

否正确，并有助于不断完善营销策略。

2. 让利消费者

给予消费者更多的实惠，是取得消费者认同的一个重要法宝。让消费者能够以更合理的价格，买到物美价廉的产品，是吸引消费者认同的不二法门。

3. 加强信息交流与消费者沟通

亚历山大的鞋店——产品人性化

质量是维护顾客忠诚的最好保证。

——（美国）杰克·韦尔奇

亚历山大的鞋店开在城中心的商业街。商业街大小商铺鳞次栉比，各类商品琳琅满目，因此顾客如织，客源不断。不过，顾客往往看得多买得少，再加上商业街店租成本不菲，亚历山大的经营一度非常艰难。亚历山大深知，要从竞争激烈的商业街杀出重围，不花点心思很难做到。不过，既然敢在此花血本租下旺铺，亚历山大也有他的把握。对消费心理学有过深入研究的亚历山大明白，要获得顾客的青睐，必须要赋予产品以情感。

亚历山大认为，市场既是店铺之间交战的战场，也是与消费者进行感情交流的场所。而要战胜对手，获得消费者的青睐，必须让自己的产品与众不同。

亚历山大经过调查与思考，认为当今很多消费者购买鞋子已不仅仅出于防冻和护脚的需要，而更多是为了显示个性和生活水准。“价廉”“质高”的老一套经营方式已不是产品畅销的唯一法宝了。所以，要促进鞋的销售，必须使鞋子像演员一样体现出不同的个性、不同的情感，以其独特鲜明的形象、独特的魅力吸引众多的“观众”。于是，亚历山大决定实施一种人性化的营销模式。具体而言，亚历山大决定发挥自己的创意元素，打造独一无二的“情感鞋”。

亚历山大首先在进货时就有意挑选有特色风情的鞋，同时聘请了几个美术学院毕业的学生兼职，按照自己或顾客的创意，对简单的鞋子进行一些小的改造，对鞋子本身以及它的包装都作出个性化的“彩绘”处理，改变传统鞋类单一的设计风格，将设计风格引向多元化。而在陈列方面，亚历山大分化出“男人味”和“女人味”、“狂野”和“优雅”、“老练”和“青春”等不同风格的鞋子，在款式、色彩的配置等方面使鞋子的风格趋于多元化。

同时，亚历山大还给每双鞋取了一个独特的名字，诸如“爱情”“愤怒”“欢乐”“眼泪”等，有名字的鞋子仿佛有生命的物体，令人耳目一新，回味无穷。这些情感的表现形态，有式样的别致性，也有色彩和谐性；有简繁之别，也有浓淡之分。这些充满生命和情感特征的“情

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感鞋”，在不同消费层次中广泛宣传，迎合了不同顾客的需求。

果然，带有不同情感的“亚历山大”式“情感鞋”，在消费者当中广为流传，不少顾客都慕名来到亚历山大的小店，想要寻找一双属于自己的“情感鞋”。而亚历山大也凭着“给产品赋予感情色彩”的诀窍，为自己的小店带来了持续的销售高潮。

亚历山大的鞋店除了提供质优价廉的鞋子外，最大的制胜点还在于“情感鞋”的定位。每一双充满人情味的鞋子，给顾客带来的不仅仅是防冻、护脚的体验，更重要的是让鞋子与顾客的个性融为一体，让顾客的装扮更具生命力和情感特色。

产品刚投入市场时，最先靠的是产品的独特性和价格优势，随之而来的是质量的角逐。然而，随着市场竞争的激烈，市场中同类产品趋多，产品质量相差无几时，单纯靠价格和质量已经不容易打开产品的销路，这时就要采用更高级的营销战术，通过剖析顾客的情感心理，从而达到更好的营销效果。

优秀的营销懂得超前而正确地把握消费者的心理需要，对消费者的个性化需求做出积极的响应。成功的营销不仅仅是提供实用实惠的产品，还要使自己的产品具有人情味，让每一个产品都有自己的生命，以其独特的款式、包装、色彩、名称等吸引消费者。这样可以促使消费者对产品产生喜爱之情，用购买的产品来标榜自己的独特个性。

美国黑人化妆品市场的黑马——捆绑销售

每一种挫折或不利的突变，是带着同样或较大的有利的种子。

——（美国）爱默生

美国的约翰逊黑人化妆品公司总经理约翰逊是一个知名度很高的企业家。可是，当初他创业时，也曾为产品的销售伤透了脑筋。

那时，约翰逊经营着一个很小的黑人化妆品公司，因为黑人化妆品市场的总体销售份额并不大，而且，当时美国有一家最大的黑人化妆品制造商佛雷公司，几乎垄断了这个市场。

经过很长时间的考虑，约翰逊提出了一句措辞非常巧妙的广告语：“当你用过佛雷公司的化妆品后，再擦一次约翰逊的粉质膏，将会得到意想不到的效果。”

约翰逊的这一招的确高明，不仅没有引起佛雷公司的戒备，而且使消费者很自然地接受了他的产品，达到了事半功倍的效果。因为他当时主推的只有一种产品，凡是用佛雷公司化妆品的黑人，大都不会在乎再增加一种对自己确实有好处的化妆品的。

随着粉质化妆膏销量的大幅度上升，约翰逊抓住了这一有利时机迅速扩大市场占有率。为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了强化约翰逊化妆品在黑人化妆品市场上的地位，他同时还加速了产品开发，连续推出了能够改善黑人头发干燥、缺乏亮度的“黑发润丝精”“卷发喷雾剂”等一系列产品。经过几年的努力，约翰逊系列化妆品占领了绝大部分美国黑人化妆品市场，成了一匹黑马。

不知什么年月起，捆绑销售已悄悄地侵入人们的生活，而且蔚然成风，有愈演愈烈之势。大至买楼房送车位、买大件家电送电饭锅，小至买手机送话费，买酸奶“二送一”，甚至买支牙膏也送个钥匙圈。问商家不要赠品能否减些价？商家回答：不要可以，但不减价。

捆绑销售也被称为附带条件销售，即一个销售商要求消费者在购买其产品或者服务的同时也得购买其另一种产品或者服务，并且把消费者购买其第二种产品或者服务作为其可以购买第一种产品或者服务的条件。捆绑销售通过两个或两个以上的品牌或公司在销售过程中进行合作，从而扩大它们的影响力，可以说是共生营销的一种形式，开始被越来越多的企业重视和运用。

捆绑销售方式给商家带来好处的同时，也给消费者“更实惠”的心理满足，从而促使一些精打细算的消费者产生购买冲动。如何少花钱、多办事，为商家节省资金、降低成本、提高竞争力，是我们共同关心的话题。但不要走向另一个极端，为了省钱，什么都“绑”，搞得风马牛不相及，甚至引起消费者的反感。

福特公司的抽奖活动——活动促销

卓越的人一大优点是：在不利与艰难的遭遇里百折不挠。

——（德国）贝多芬

活动促销是一种常用的促销手段，通过举办与产品销售有关的活动，吸引顾客的注意与参与，能够有效地促进产品的销售。

20 世纪 70 年代，美国经济不景气，人们的收入水平普遍有所下降，各家庭已经不再像从前那样经常频繁地购买和更换汽车了。几乎所有汽车公司的汽车销售量都有所下降，福特汽车公司的领导人意识到，如果不设法开创新的局面，公司的前景将会非常黯淡。

福特汽车公司在经过一番仔细的市场调研之后，发现最有可能购买福特汽车的客户，是那些已经拥有了福特汽车的家庭，因为他们了解并信任福特汽车的品质和性能，在接受调查时都纷纷表示如果有可能，愿意再买一辆新的福特汽车。于是，福特汽车公司决定将这次促销的目标顾客定位在过去 4 年中所有已经购买了福特汽车的老客户。

为了吸引这些老客户，福特汽车公司在全国各大主要媒体，例如报纸、电视台、广播等上

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

面进行了铺天盖地的广告宣传，向他们发出了福特汽车促销的信息；同时，为增加对老客户的吸引力，福特公司还专门设置了80万个奖项，希望老客户光顾福特汽车的各家专卖店，借此来制造福特汽车热销的浪潮。具体安排促销内容如下：

1. 向老客户直接邮寄函件，里面附有当地经销商的汽车维修折价券。

2. 在向老客户直接邮寄函件的同时，寄出数以万计的抽奖券，并在抽奖券上说明此次奖品共计1000万美元，欢迎大家踊跃参加。

3. 在广告宣传中说明头等奖赠送两辆福特汽车，此外还有许多其他的奖品。如果所中的奖品没有被领走，可以继续抽奖，直到被领走为止。

福特汽车公司开展这次抽奖促销活动的目的，一方面是为了增加福特汽车的销售量，另一方面也可以促进福特汽车的维修业务，掌握用户对福特汽车的意见，加强同汽车专卖店的联系，使这些专卖店积极配合福特汽车公司的促销活动。

抽奖促销活动举行之后，福特汽车公司的上述各项目标基本实现，有的甚至出人意料。例如，有超过30万的新老顾客前往福特汽车公司的各家专卖店参观展览，大约有10%的人购买了新的福特汽车，使福特汽车的销售量比上年增加了30%；同时，经销商的参与率也比上一年增加了1倍多，从而大大提高了福特汽车公司的知名度，加深了福特汽车在消费者心目中的印象。

福特公司采用的是活动促销中的“抽奖促销”，通过抽奖的方式，吸引顾客的注意与参与。抽奖与促销是指顾客在购买商品或消费时，对其给予若干次奖励机会的促销方式。可以说，抽奖与摸奖是消费加运气并获得利益的活动。这种促销活动的其他形式还有很多，例如刮卡兑奖、摇号兑奖、拉环兑奖、包装内藏奖等。

除了抽奖促销外，活动促销还包括新闻发布会、商品展示会、娱乐与游戏、制造事件等。

1. 新闻发布会，活动举办者以召开新闻发布的方式来达到促销目的。这种方式十分普遍。它是利用媒体向目标顾客发布消息，告知商品信息以吸引顾客积极去消费。

2. 商品展示会，通过举办展销会、订货会或自己召开产品演示会等方式来达到促销目的。这种方式每年可以定期举行，其不但可以实现促销目的，还可以沟通网络，宣传产品。这种方式亦可以称之为“会议促销”。

3. 娱乐与游戏，通过举办娱乐活动或游戏，以趣味性和娱乐性吸引顾客并达到促销的目的。娱乐游戏促销，需要组织者精心设计，不能使活动脱离促销主题。特别是当产品不便于直接广告的情况下（如香烟），这种促销方式更能以迂为直，曲径通幽。如举办大型演唱会、赞助体育竞技比赛、举办寻宝探幽活动等。

4. 制造事件，即通过制造有传播价值的事件，使事件社会化、新闻化、热点化，并以新闻炒作来达到促销目的。“事件促销”可以引起公众的注意，并由此调动目标顾客对事件中关系到的产品或服务的兴趣，最终达到刺激顾客去购买或消费。如果制造出的事件能够引起社会的广泛争议，那么，“事件促销”就会取得圆满结果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

西屋公司的“W”标签——品牌标签

美即好效应：印象一旦以情绪为基础，这一印象常会偏离事实。

——（美国）丹尼尔·麦克尼尔

早在1700年，欧洲就印制出了用在药品和布匹上作为商品识别的第一批标签。所以严格地说，标签是用来标志商品的分类或内容，像是我们给产品定义的关键字词，便于你自己和他人查找和定位自己目标的工具。

当然，标签发展至今，所包含的内容已远不止这些。除了发挥识别作用以外，标签还能够起到描述产品、防止假冒伪劣、树立品牌形象等作用。因此，越来越多的公司开始注重自己的产品标签。

美国西屋公司是一个老公司，距今已有近百年的历史。该公司自1900年第一个商标问世以来，先后已经更新了6次品牌标志，基本上平均每十年更新一次。

美国西屋电器公司的品牌标志是杰出的设计家P. 兰得设计的，他的设计标准是要使这个品牌标志既体现西屋电器公司的企业形象，又要表现公司经营事业的范围与性质。

在设计家精心的设计下，西屋独行的标志现身了。这个目前世界上著名的品牌标志，其中心是一个“W”。“W”下方是一个长方形的盒子，内有“西屋电器”字样，显然是怕别人把“W”看成是倒过来的“M”。这是西屋最早的标志。

到1940年品牌标志的周围又写出了“西屋电器”字样，“W”下方的长方形变成了一条横线，1953年“西屋”字样又被除去，到了1960年才采用目前这个品牌标志的样子，它是用白色印在该公司所谓“西屋蓝”的浅蓝色的底面上。今天凡是西屋电器产品都使用这一品牌标志，最小的一种标志刻在该公司所制的微小电子零件上，需用20倍的显微镜才能看清楚这直径为6‰英寸的小玩意儿上的品牌标志，这可能是世界上最小的品牌标志；而最大的一个品牌标志竖立在印第安纳州该公司变压器厂前面的圆环中，有三层楼房那么高，是其最小品牌标志的7万倍。

西屋公司品牌标志的变化，由繁到简，始终是围绕其公司首写字母“W”而使图形逐渐改变的，而在更换时间上，或是当推出新产品，或老产品更新改造，或包装、信封、信纸等有标记的用品用完，或招牌、交通工具需重新上漆等情况下进行的，因为此时是换用新品牌标志的合理或最佳时期。这样既可以节省开支，又容易保持原来的商誉。

品牌是数字、图形及其组合而构成的商品或服务的标本。一个成功的品牌图形设计，能够体现鲜明的时代特征和生命力，美国西屋图形设计的演变印证了这一说法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

现代企业和产品在市场上的竞争，表现为除了要在商品质量和销售上拉开距离，还要在品牌和其他知名度上拉开距离。这就意味着：哪个企业具有好的品牌设计并通过广告宣传，能够先在消费者心理上占有一个位置，并树立良好的形象，哪个企业就能在市场竞争中取得主动。“西屋”品牌正是这样做的，因而在同行业和同类产品中成为佼佼者，进而逐渐成为品牌。

产品品牌标签的内容包括：制造者或销售者的名称和地址，产品名称，商标，成分，品质特点，包装内数量，使用方法及用处、编号，贮藏应注意事项等。制作标签时要注意它能发挥哪些作用，最低限度也要方便消费者识别产品或品牌。另外，企业必须保证它们的标签已包含了所有必要的信息。

不过，品牌标志并非是长期绝对不变的。随着社会的发展、经济的繁荣、竞争的加剧、生活方式及时尚流行的变化，品牌标志的内容、图形也会受到挑战。企业要使品牌标志及产品体现时代感和适应消费心理的变化，也需要把品牌标志改变得更加完美。

永乐、苏宁、国美三聚头——商圈

利用市场的愚蠢，进行有规律的投资。

——（美国）沃伦·巴菲特

经常光顾麦当劳或肯德基的人不难发现，麦当劳与肯德基经常在同一条街上选址，或在同一商场相邻门面，或在街道两侧相隔不到 100 米。不仅麦当劳与肯德基布局如此，许多商场、超市的布局也同样偏好比邻而居。

销售时，不是应当尽量避免与竞争对手正面冲突吗？集结在一起意味着更激烈的竞争，可能导致恶性压价或是相互诋毁。为什么麦当劳、肯德基要比邻而居呢？

许多聪明的商家就是喜欢聚合经营，在一个商圈中争夺市场。

因为聚集的同一商圈，能够聚集大量的消费者“人气”，吸引更多的顾客前来购买。分散经营使商家无法获得与其他商家的资源共享优势，市场风险明显增大，获利能力下降。

不少人会有这么一种误解，在某一条商业街区或市场街，如果自己的店铺与众不同，做的是独门生意，那么生意一定会非常红火，也一定能够赚到大钱。这种思想认识不是没有一定的道理，但是从当前的市场情况来看，各种商品大都是集中经营，比如建材市场就是专门销售建筑材料，衣帽市场就是专门经营穿戴用品，化妆品市场就是专门经营化妆品，木材市场就是专门经营木材，蔬菜市场就是专门经营蔬菜，等等。尽管集中经营存在竞争风险，但从消费者的心理角度来看，他们会形成一个思想定位，那就是“对号入座”。比如，消费者想购买化妆品，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他绝对不会跑到建材市场或者木材市场。换句话说，如果零售商把经营烟酒的店铺放在建材市场，尽管只仅有你一家这样的门市，是独门生意，那么在这样的一个“商圈”之下，你的生意肯定不会有多好，因为消费者根本不会想到建材市场还有经营烟酒的店铺。

聚合选址当然存在竞争，如果要生存和发展，就必须提升自己的竞争力。虽然麦当劳和肯德基总是处在同一商圈中，但都有各自的品牌个性和核心竞争力，经营上各有特色。

在北京某地聚集了永乐、苏宁、国美三巨头连锁家电超市，聚合的市场使三家巨头家电销售商在激烈竞争的同时寻求着特色的发展之路。

永乐电器推广 CDMA 手机，推出以退换保障、质量保障、价格保障和额外支出保障为基础的四大保障体系，以服务和价格的双重优势吸引顾客。

国美电器在其连锁店内开设了各类音像制品的销售柜台，拓展经营业务范围，同样也起到了招揽客户的作用。国美还推广“普惠制”，让各类电器的消费者都能够实实在在地得到经济上的优惠，而不是某一类家电的购买者。

苏宁电器倡导“天天促销”，让消费者能够每天都得到实惠，并根据刚迁入新居客户的实际住房条件和经济条件，量身订制家电配置方案，带来了销售额的直接增长。

我们在面对面的激烈竞争中，会更积极创新地制定个性化的服务和策略，抢滩消费市场。我们常常看到，超市中的酸奶、方便面专柜前，同类型品牌的销售员也积聚成一个“小商圈”，对前来选购酸奶、方便面的顾客极力招揽，这个喊“大降价”，那个喊“免费尝”，最后一天的叫卖声一个比一个大，甚至原本没有这方面购买预算的消费者也会被吸引过来，进行选购。其实我们在销售中，无须害怕竞争，应当学会利用商圈来热销自己的商品。

便利店的王者之途——便利商机

与人方便，与己方便。

——谚 语

7—11 的店铺遍布美国、日本、中国大陆、新加坡、中国台湾、马来西亚、菲律宾、瑞典、墨西哥、巴拿马、挪威、加拿大、澳大利亚、印度尼西亚等国家和地区，全球店面数目逾 3 万家，是全球最大连锁店体系。

7—11 便利店，它最早的出生地不是在日本，而是在美国。它原本是一家专门销售冰块的公司，但是因为周围的居民对该公司要求越来越多，比如能否买到面包啊、酸奶啊什么的，公司觉得这也不错，干脆就顺着消费者的要求做了下去。这一做不打紧，这条路线还真的选择对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了，结果一不小心就成了美国便利店的原创。

1973年，日本的铃木敏文付出销售额的1%来获取了7—11的地域特许经营权。从那以后，日本7—11就像三月的樱花，随着季节的推移，逐渐逐渐地开满日本大地：1980年，开出了1000家，1984年2000家，1990年4000家，1995年6000家，1999年8000家，2001年9125家。它的势力范围简直无孔不入，无所不在。到2001年，日本7—11在全世界开出的店铺达22648家。到了现在，7—11已经成为了便利店里的王者。

可以说，7—11的胜出原因就在于它与众不同的营销概念。它做了反一般常规的经营手法。它没有像其他小店一样，从生产商的角度来组织店铺，而是以顾客为中心来开店和调整商品种类。我们看不到7—11有什么特别的地方，而且价格并不便宜，甚至还可以说比其他小店贵得多。但是因为它在为消费者提供便利这方面做得非常之好，所以每日客源不断，深受顾客的青睐与好评，并在广大民众中树立了良好的口碑。

便利店能否生存的第一条件就是方便性，可以说这是一个便利店充满生命力的原因所在。每日24小时通宵营业即为便利店的主打。随着人们生活的不断需要，便利店的服务范围也在不断扩大，现在的日本便利店集日杂百货、代收水电费、邮递等业务于一体。甚至不久的将来，在日本便利店买汽车也不会令人惊奇。

7—11在店址的选择上，最根本的出发点就是便捷，即在消费者日常生活行动范围内开设店铺，如距离生活区较近的地方、上班或上学的途中、停车场、办公室或学校附近等。任何地方都有位置优劣之分，7—11要让店铺在最优位置生根。如有红绿灯的地方，越过红绿灯的位置最佳，它便于顾客进入；有车站的地方，车站下方的位置最好，来往顾客购物方便；有斜坡的地方，坡上比坡下好，因为坡下行人走得较快，不易引起注意。7—11还尽量避免在道路狭窄处、小停车场、人口稀少处及建筑物狭长等地建店。

我们会发现，很多上班族也许并不喜欢7—11里的便饭，但是当发现周围并没有合适的地方买饭时，他们就会选择就近将就。并且7—11的卫生条件也让很多白领一族十分放心。

7—11推行的是24小时营业制度，因为根据店铺地点的不同，每家店铺的黄金营业时间也不同。比如靠近公司周边的7—11，每天早晨和中午是一天的黄金时段。在这期间会有大量的白领到7—11来买便当和饮料。靠近居民区的7—11，夜间往往是黄金时段，因为很多大城市加班的白领都是在回家途中的便利店购买食物。7—11充分发挥了人无我有，人有我全的原则，一切以顾客的需求为中心，处处从消费者群体的购物习惯和消费嗜好出发，考虑到顾客站着购物不易看到下层商品的实际，将货架下层摆放醒目让顾客一目了然。根据单身一族的生活习惯，7—11贴心地推出了饭团、各种便当、各种生活用品等适销对路商品，将便利店完全融入顾客的“生活情景”中，让货柜上的商品“自然地”向顾客招手。

从7—11这个成功的故事中我们可以发现，在小店的经营理念中，价格便宜固然重要，但是方便顾客更为重要。如何把顾客的需要自动送入他们的视线之中，为他们提供最大限度的便利，才是店主们最需要重视的问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第三章·

双赢是最高境界——公关心理

航空公司的客户满意度——客户投诉

客户是上帝。

——谚　语

一些客户的“叛离”原因很简单，仅仅是因为没有处理好他们的投诉。

曾有一段时间，英国某一家航空公司发现乘坐该航空公司飞机的乘客越来越少。后经调查，发现乘客越来越少的原因主要是公司不能很好地处理乘客的抱怨。而客户的抱怨主要是因为航空公司有许多的规定没有让乘客知道，乘客在旅行过程中妨碍了乘务人员的工作，乘务人员就责怪乘客。

根据航空公司对客户作的调查，如果对客户的抱怨处理得当，67％的抱怨客户会再度搭乘该航空公司的班机。平均一个商务乘客，一生如果都搭乘该公司的航班，可创造约 150 万美元的营业额。照这么算，那么任何能改善客户服务的做法，都是最好的投资。所以，该公司针对客户的抱怨做了以下的补救措施：

第一，装设了录影房间，不满意的客户可以走进该房间，直接通过摄影机向航空公司总裁马歇尔本人抱怨。

第二，耗资 679 万美元，安装了一套电脑系统来研究客户的喜好。航空公司再针对客户的喜好做出理想的服务方式。

第三，设立品质服务专员。航空公司设定服务品质标准，由专门的服务人员监督和实行。品质服务专员的任务就是搜集客户的抱怨、分析客户的抱怨、解决客户的抱怨。

经由以上的措施，航空公司的客户满意度从 45％提升到 60％，空载率明显减少了。

其实，客户向企业提出投诉是对企业的信任，因为他们相信企业能够为他们解决问题，同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时也是客户在给企业一个补救的机会。也就是说，如果企业此时能够用心地帮助他们排除困难，大多数客户最终还是会选择留下来的。

那么，在处理客户投诉时究竟要注意哪些问题呢？简单地归纳为如下几点：

1. 对客户投诉的跟踪

无论是客户亲自来访投诉还是打电话投诉，处理时都必须做好记录，每一笔记录都必须跟进完毕。管理层每日必须查看客户投诉的记录，并对超过一天未能解决的问题予以关注。

2. 客户投诉每周总结

每周对客户投诉进行总结，总结各类引起客户投诉的原因，列出赔偿金额。

3. 客户投诉日总结

每日晨会或周会上固定分享客户服务方面的信息，特别是处理客户投诉方面的经验和教训，使所有的人员都知道如何对待客户的抱怨和掌握处理客户投诉问题的技能。

4. 定期总结

发掘在处理客户抱怨中出现的问题：对产品质量问题，应该及时通知生产方；对服务态度与技能问题，应该向管理部门提出，加强教育与培训。

5. 追踪调查客户对于抱怨处理的态度

处理完客户的抱怨之后，应与客户积极地沟通，了解客户对于企业处理的态度和看法，增加客户对企业的忠诚度。

投诉问题的解决需要自上而下的配合与努力，而这个“疑难杂症”的解除必将使得客户的满意度、忠诚度提升。维护客户的忠诚是个细致且复杂的工作，需要多方面的努力，而处理好客户的投诉问题绝对是个重要的细节。投诉的问题解决了，企业的信誉度也就提高了。

争与不争有差别——合作态度

一致是强有力的，而纷争易于被征服。

——《伊索寓言》

销售员：“您好，我想同您商量有关您昨天打电话说的那张矫形床的事，您认为那张床有什么问题吗？”

客户：“我觉得这种床太硬。”

销售员：“您觉得这床太硬吗？”

客户：“是的，我并不要求它是张弹簧垫，但它实在太硬了。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售员："我还没弄明白。您不是原来跟我讲您的背部目前需要有东西支撑吗？"

客户："对，不过我担心床如果太硬，对我病情所造成的危害将不亚于软床。"

销售员："可是您开始不是认为这床很适合您吗？怎么过了一天就不适合了呢？"

客户："我不太喜欢，从各个方面都觉得不太适合。"

销售员："可是您的病很需要这种床配合治疗。"

客户："我有治疗医生，这你不用操心。"

销售员："我觉得你需要我们的矫形顾问医生的指导。"

客户："我不需要，你明白吗？"

销售员："你这个人怎么……"

从上面的例子中可以看出，这位销售员在解决客户的投诉时，首先要面对的肯定是客户的病情与那张矫形床的关系，若说话不慎就可能触动客户的伤疤，让他不愉快，那么即使他非常需要也不愿意对你做出让步。客户提出投诉，意味着他需要更多的信息。销售员一旦与客户发生争执，拿出各种各样的理由来压服客户时，他即使在争论中取胜，却也彻底失去了这位客户。

为了使推销有效益，你必须尽力克制情绪，要具备忍耐力，要不惜任何代价避免发生争执。不管争执的结果是输是赢，一旦发生，双方交谈的注意力就要转移，而客户由于与你发生争执而变得异常冲动，是不可能有心情与你谈生意的。争执会带来心理上的障碍，而且必然会使你无法达到自己的目的。

所以，当客户对你的产品或服务提起投诉，并表示出异议时，你千万不能直截了当地反驳客户。假如你很清楚客户在电话上讲的某些话是不真实的，就应采用转折法。首先，你要同意对方的观点，因为反驳会令对方存有戒心。然后，你要以一种合作的态度来阐明你的观点。

客户："我们已决定不购买这种机器了。由于政府已禁止进口，所以这种机器的零件不会太好配。"

销售员："噢，是这样。我明白了。但您是否敢肯定您的信息准确呢？我想请问一下，关于禁止进口的消息您是从哪里听到的？"

销售员心里明白政府仅仅采取强制手段限制某些产品进口，他对这点很有把握，因为了解所有对贸易有影响的法令是销售员所必须做的，而客户讲的话很容易站不住脚。但假如销售员告诉客户说，他的话是毫无根据、胡编乱造的，就会冒犯客户。

如果客户因为不放心产品或服务而说了几句，行销人员就还以一大堆反驳的话。这样一来，不仅因为打断了客户的讲话而使客户感到生气，而且在争执的时候还会向对方透露出许多情报。当客户掌握了这些信息后，行销人员就会处于不利的地位，客户便会想出许多退货或要求赔偿的理由，结果当然是会给公司和行销人员本人带来很大的损失。因此，销售员要用合作的态度避免争执，寻找解决之道，切不可以"针尖对麦芒"，弄得一发不可收拾。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

卖烟草的李克——心理公关

一个好的服务员，会为企业争取好多客人，好多生意。

——李嘉诚

李克经营卷烟已经十多年了，在他刚开店的那会儿，如果遇到顾客对卷烟提出异议时，没等顾客说完他就不客气地回绝了。因为那时候他想反正自己不卖假烟，也不怕你到处乱说，更不怕你投诉。可李克一直以这种简单粗暴的方式处理问题，不少顾客便再也不来李克的店里买烟了。

李克知道这样下去不行，经历过以上这些教训，李克决定改变态度，开始认真地处理顾客的异议。十几年的卷烟生意让李克明白，只有合理地处理顾客的异议，消除顾客的疑虑，才能让他们成为常客。

有一次，一位顾客在李克店里买了一条红梅烟，当场抽了一根说感觉味道不对，要求李克给他换一条。但是如果李克换给他，换了之后顾客就很可能会误认为李克开始给的是假烟，被识破之后才被迫换给他的。对此，李克很耐心地给他做解释，指着墙上的烟草零售许可证告诉他自己是A类诚信用户，并言之凿凿说明自己的烟一定货真价实。

顾客听了之后依然半信半疑。李克猜出了顾客的心思，恰好李克的店离烟草专卖局也不远，于是李克主动提出带着这条烟去鉴定真伪的建议。鉴定结果出来了，这条烟是真品。

顾客的疑虑彻底打消了。从那以后，李克卖的烟一定是真品烟的消息也不胫而走，这反倒帮李克做了无形的广告。李克庆幸自己没有像曾经一样，因为嫌麻烦而对之前那位顾客的纠缠置之不理，才有了日后更长久的“不麻烦”……

顾客异议的处理是需要讲究方式的，不要以为自己的东西好就没有问题了。因为你觉得好没用，要顾客觉得好他才会认可你的商品。李克从身正不怕影子歪的强硬，到后来的动之以情晓之以理的处理方式，为他的店面销售赢得了良好的信誉。而信誉是店面存在的招牌，店面的名声太臭对商品的销售是非常致命的。如果顾客都不愿意来你这里买东西，那你的这个店也就没有存活下去的根基了。

所以在面对顾客异议的时候，店主们一定要找出引起顾客不满的缘由，并进行艺术性的处理。一般情况下，引起顾客异议的原因有以下几种：

1. 顾客自身的原因

（1）顾客自身的偏见、成见或习惯

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

偏见、成见往往不合逻辑并带有强烈的感情色彩，对于这种异议靠讲道理的方法往往难以清除。通常情况，为了不影响销售，应尽可能地避免讨论偏见、成见和习惯问题。在无法避免的情况下，应采取一些适当的方法把话题引向别处，或用委婉的方式进行说明。

（2）顾客的心境不良

这种情况下，顾客有可能提出种种异议，甚至是怀有恶意，借题发挥，大发牢骚。如果顾客真的属于胡搅蛮缠、无理取闹，也不能一味纵容而应采取适当措施维护自己的权益。

（3）顾客的自我表现

有些顾客很爱表现自己知识丰富，有主见，因此可能会提出种种问题来为难店主，这种情况店主应给予谅解，并适当采取谦虚的态度耐心倾听。否则容易刺伤顾客的自尊心和虚荣心，从而引发他们的不满。

2. **商品自身原因引起的投诉**

商品本身质量出现问题，比如功能欠缺、价格不当等，或者有些商品的销售证据不够充分，顾客自然会提出种种异议。对于这类异议，首先应该实事求是地进行处理，在商品销售时应尽量提供更多的证据，对品质不良商品应设法改进或直接下柜不再销售等。

另外需要注意的是，当顾客提出异议的时候，一定要做到仔细倾听顾客抱怨，以便随后处理。绝对不能在顾客刚开始倾诉时，就打断其说话或立即加以反驳，这样做会使顾客更不愉快。在倾听时，最好是运用一些肢体语言，表现出自己对顾客的关注与同情。例如目光平视顾客，表情严肃地点头，使顾客充分意识到你在默认他的问题；只有让对方说话，才能了解问题的症结所在。

在倾听了顾客的异议以后，要时刻站在顾客的立场上来回答问题，即支持顾客的观点，使顾客意识到被重视。这种倾听的方式，能有效消除对方的不满情绪，对进一步掌握问题的症结很有帮助。

冷漠无情的接线员——情感关注

情感就其本身性质来说，是一种既不能说得太好也不能说得太坏的因素。

——（法国）狄德罗

顾客：“是××公司吧？我姓李，我有些问题需要你们处理一下！”

接线员A：“您好，李先生，我可以帮您什么？”

顾客：“我使用你们的笔记本电脑已经快一年了，最近我发现显示器的边框裂开了。因为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我知道你们的电脑保修期是3年，所以想看看你们如何解决。”

接线员A：“您是指显示器的边框裂开了?”

顾客：“是的。”

接线员A：“您碰过它吗?”

顾客：“我的电脑根本没摔过，也没有碰过，是它自动裂开的。”

接线员A：“那不可能，我们的电脑都是经过检测的。”

顾客：“但它确实是自动裂开的，你们怎么能这样对我?”

接线员A：“那很对不起，显示器是不在我们3年保修范围之内的，这一点在协议书上写得很清楚。”

顾客：“那我的电脑就白裂开了?”

接线员A：“很抱歉，我不能帮您。请问还有什么问题吗?”

顾客：“我要投诉你们!”

于是顾客又拨通了另一位接线员B的电话。

顾客：“我姓李，是你们的一位顾客，我要投诉！我要投诉!”

接线员B：“您好，请问发生了什么事，让您这么着急?”

顾客：“是这样，我的笔记本电脑使用快一年了，在没碰没撞的情况下显示屏的边框裂了。我刚才打过电话，你们的一个同事说没有办法保修，而且态度不好，你们怎么可以这样对待你们的顾客?”

接线员B：“哎呀，李先生，显示屏的边框裂了？裂到什么程度了，现在能不能用?”

顾客：“裂得倒不是很大，用还是可以用，只是我得用胶布粘它，以防裂得更大。”

接线员B：“那还好。不过，这对您来讲确实是件不好的事，我能理解您现在的心情，换成我，我也会不好受。”

顾客：“那你说怎么办?”

接线员B：“李先生，我知道您的电脑在没有外力碰撞的情况下，边框裂开，我真的很想帮您。只是在计算机行业中，显示器的类似问题，各个企业都不在保修范围。我想这一点您是理解的，对不对?”

顾客：“其实坦率来讲，我并不是真的想让你们保修，我只是希望你们能给我一个说法，没想到你们第一次态度那么不好。”

接线员B：“李先生，对于您刚才不愉快的遭遇，我感到十分抱歉。只是，请您相信我们，我们是站在顾客的立场为顾客解决问题的。让我想想在目前情况下如何处理。对于边框，我倒有个建议，因为边框是塑料的，现在有一些强力胶是可以粘的，所以，您可以试试用胶水粘一下，效果要比用胶布好。”

顾客：“那我回去试试。”

接线员B：“那您看还有什么问题？以后有什么问题，请您随时打电话给我，我会全力为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

您服务的。谢谢！再见！”

很显然，接线员A冷漠无情的问题处理方式是非常失败的。与情绪不好的顾客打交道，是售后服务中的一大挑战，处理这类售后问题很重要的一点就是需要与顾客的情感打交道。当工作人员遇到情绪不佳的顾客时，首先要做的是关注顾客的情感。

在卖场的售后服务中，时常会有顾客表示不满，或有所要求，或大吵大闹甚至是投诉。对经验不足的卖场员工而言，这种状况的出现常会使其惊惶失措，不知如何应对。见到这种由于自己公司的错误，而给对方带来麻烦的事情时，即使错误和员工本身并无直接关系，也需诚心诚意地向对方道歉。如果做不到这一点，一味不耐烦地进行辩解，只会使问题更加严重。

在售后服务中，为顾客提供优质的服务内容是对工作人员的职责要求之一。由于各种原因，我们不可避免地会遇到顾客的投诉，这就需要我们马上帮助顾客解决问题，这样才会增加顾客的忠诚度。如果不能妥善处理顾客的投诉，一味地与顾客争吵，最后的结果只能是失去顾客。

对于售后问题，工作人员首先要做的是关注顾客的情感，而不是事实。要注意讲话的方式，了解清楚情况后要向顾客作出解释，并提出解决办法。必要时，应作出适当的让步。

“哈罗”啤酒——事件营销

害怕失败，即等于拒绝了成功。

——（美国）比伦

荷兰一家商场对部分商品实施了一次另类拍卖。拍卖的最初价格，被标在宛如大钟的表盘上，盘面上的数字代表商品的价格。商家首先制定一个较高的起拍价，然后价格指针有规律地向较低的方向移动，直到有一名买者按下按钮，停止大钟的转动。这名买者就竞投到了这件商品。

这是一则听起来很有趣的促销事件。原本从低喊到高的商品价格反其道而行之地变成了从高价向低价进行拍卖，拍卖的形式也可谓噱头十足，一个奇异的大表盘立在商场门口就足以吸引路过的顾客。

事实也证明，这家商场的促销策略不仅有趣，而且十分成功。原本积压的清仓商品以不低的价格售出，更重要的是，该商场通过举行这次另类的拍卖而声名大振，成为趣谈。街闻巷议口口相传，前来观看和竞投的顾客众多，顺便买些商场中的其他商品；媒体也将这一特别的促销活动作为新闻而登上版面，也为该商场做了免费宣传。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这就是事件营销的魅力。

事件营销就是通过制造具有话题性、新闻性的事件引发公众的注意，使得产品可以在同质化泛滥的产品信息中脱颖而出，走入消费者的视线，因而获得被购买的可能。

事件营销是近年来国内外十分流行的一种公关传播与市场推广手段，集新闻效应、广告效应、公共关系、形象传播、客户关系于一体。

听起来，事件营销似乎主要是由某企业管理层人员通过周详的计划与决策实施的公关活动。实际上，作为产品销售过程中重要一环的销售员，也可以充分将“事件营销”应用到我们的销售中。

我们所销售的产品如果能刺激到消费者的“好奇心”，那么，就赢得了销售的第一步。只要我们的产品信息引发了顾客的兴趣，就可能引发他们的购买行为。

因此，销售员在销售过程中，可以通过有意地制造“事件”，从而给原本并不抢眼的商品带来“商机”。

很多外国的啤酒商都发现，要想打开比利时首都布鲁塞尔的市场非常难。于是就有人向畅销比利时国内的某名牌酒厂取经。

这家叫“哈罗”的啤酒厂位于布鲁塞尔东郊，无论是厂房建筑还是车间生产设备都没有很特别的地方。但该厂的销售总监林达却是轰动欧洲的销售策划人员，由他策划的啤酒文化节曾经在欧洲多个国家盛行。

林达刚到这个厂时不过是个不满 25 岁的小伙子，那时的哈罗啤酒厂正一年一年地减产，因为销售不景气而没有钱在电视或者报纸上做广告。做销售员的林达多次建议厂长到电视台做一次演讲或者广告，都被厂长拒绝了。林达决定自己想办法打开销售局面，正当他为怎样去做一个最省钱的广告而发愁时，他来到了布鲁塞尔市中心的于连广场。这天正好是感恩节，虽然已是深夜了，广场上还有很多欢快的人，广场中心撒尿的男孩铜像就是因挽救城市而闻名于世的小英雄于连。当然铜像撒出的“尿”是自来水。广场上一群调皮的孩子用自己喝空的矿泉水瓶子去接铜像里“尿”出的自来水来泼洒对方，他们的调皮启发了林达的灵感。

第二天，路过广场的人们发现于连的尿变成了色泽金黄、泡沫泛起的“哈罗”啤酒。铜像旁边的大广告牌子上写着“哈罗啤酒免费品尝”的字样。一传十，十传百，全市老百姓都从家里拿起自己的瓶子、杯子排成长队去接啤酒喝。电视台、报纸、广播电台也争相报道，“哈罗”啤酒该年度的啤酒销售产量增长了 1.8 倍。林达也成了闻名布鲁塞尔的销售专家。

在这一例子中，销售员林达正是通过巧妙地借助小英雄于连在比利时人心目中的影响力，为哈罗啤酒找到了吸引大众眼球的有利时机，成功打开了销路。

一个好的事件营销产生的效果远远胜过花几百万制作的广告效果。因此，销售员都乐此不疲地在销售中营造卖点，吸引顾客的好奇心。

手机卖场中的“摔手机”营销，对消费者声称“该手机质量过硬，摔坏者奖××元”，也是通过制造有卖点的事件，吸引消费者眼球；还有汽车市场的体验驾车，家电家具卖场中的演

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

示营销，等等，各式各样的新招奇招都可以在销售过程中广泛运用，为销售量锦上添花。

Windows7 的“供不应求”——饥饿营销

重要的不是成功，而是奋斗。

——（美国）哈伯特

2009 年 10 月，微软 Windows7 正式在北京发布。Windows7 家庭普通版预售价仅为 399 元，这也是微软历来在华销售售价最低的 Windows 操作系统。在铺天盖地的宣传攻势之后，微软 Windows7 在中国迅速热销。不过，仅仅上市两天后，Windows7 就出现了“一货难求”的情况，有钱也买不到。

“我们遭遇了传说中的‘饥饿营销’。”在各 IT 论坛上，热盼 Windows7 的消费者发泄着自己的无奈。相对于 Windows7 上市之前长达 5 个月的宣传攻势，正式上市之后却难觅踪迹，这一现象让消费者很难理解。

微软在接受媒体采访时，对“饥饿营销”的说法不置可否。相关负责人表示，正和众多合作伙伴密切协作，加大供货力度，确保用户在第一时间购买和体验到 Windows7。微软还表态称，对于准备购买新电脑的客户，购买预装正版 Windows7 操作系统的电脑将是最经济实惠的。

微软 Windows7 有意调低供货量，以期达到调控供求关系、制造供不应求“假象”、维持商品较高售价和利润率的目的。此前，诺基亚对 N97 就采用在电视、网站、户外广告牌进行大量的轮番广告轰炸，但却严格控制发货数量，给人造成产品供不应求印象的销售策略，从而让这款产品一度成为顶级手机的销量冠军。

饥饿营销起源于一个传说：

古代有一位国王吃尽了天下山珍海味，从来不知道什么是饥饿，所以他变得越来越没有食欲，每天都很郁闷。某一天，他外出打猎迷路了。饿了几天之后终于在森林里遇到了一户人家。那家人把家里唯一的野菜和馒头煮在一起做了一顿乱炖，国王二话不说，就把锅里的菜全部吃光，并将其封之为天下第一美味，并把那个山民当成大厨带回宫里。然而，等国王回到王宫饱食终日之后，那个山民再给他做的菜他再也不觉得好吃了。

这一常识已被聪明的商家广泛地运用于商品或服务的商业推广。

这种饥饿营销不仅仅是大的商家在用，一些聪明的店主也用这种方式极大地促进了商品的销售。比如，在某地有一家极负盛名的干果店，店主通过探究民间炒板栗的秘方，精选颗粒最

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为饱满的栗子，用特殊的糖和沙子炒制而成。板栗飘香引来了无数的吃客。在这家面积不到40平方米的小店，顾客们每次最少要排半小时的队才能买到。过节时一天就能卖出2000多斤糖炒栗子，光靠栗子、瓜子等一些干果竟然一年能卖出五六百万元。

为此，有吃客在网上发表了总结出的生意经。他认为，这家店之所以出名，不仅仅是板栗大王炒的栗子好吃，更重要的原因是这里的栗子要排队才能买到。光是这个，在商品极度丰富的市场上，很是难得。另外，排队的开始，顾客可以从玻璃窗外看到在一个单间里，员工在将坏的栗子从大麻袋中一个个挑出来，这是一个可以亲眼看到的“质量控制”流程。想必印象很深。一锅炒的栗子大概20来斤，不是那么大规模生产来保证供应，典型的市场“饥饿”策略。供应不够，需求旺盛，就得排队，越排队越觉得值。亲眼看见几个韩国人很奇怪地看了半天，最后也排到队尾。排队过程很枯燥，他们在糖炒栗子之外，还卖炒瓜子，这个可以轻易买到。排队的过程中，很多人买瓜子嗑。瓜子成了衍生服务，销量不比栗子少，业务自然增长，完成了多元化。排半个小时甚至一个小时的队，你肯定烦了。到你买，原本买2斤的，买了4斤，原本买5斤的，买了10斤。顾客不愿意吃亏，排了老长的队，买少了总是觉得亏。前面的队买得越多，后面的队排得越长。

从微软Windows7和干果店这两个案例中我们可以发现，饥饿营销的操作其实很简单，即先用令人惊喜的质量和价格，把潜在消费者吸引过来，然后限制供货量，造成供不应求的热销假象，吸引更多源源不断的消费者。但是我们不能忽视的是，饥饿营销运行的始末始终贯穿着“品牌”这个因素。即饥饿营销运必须靠产品强势的品牌号召力。无论是微软Windows7还是那家干果店，他们在实行饥饿营销的时候，都已经有了自己的品牌。而正是由于有“品牌”这个因素在内，饥饿营销就成了一把双刃剑。剑用好了，可以使原来本就强势的品牌产生更大的影响，赚取超乎想象的利润。如果用不好的话，将会给产品的品牌造成伤害，从而降低附加值。

“保护”鸽子——新闻造势

我们知道个人是微弱的，但是我们也知道整体就是力量。

——（德国）马克思

“新闻造势”是公关中常用的手段，这不是无中生有地编造新闻，也不是不负责任地欺骗公众，而是善于利用一些偶然事件和突发事件，在一般人视为平凡的小事中挖掘出新闻价值点，吸引新闻媒介广为传播、连续报道。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

美国联合碳化物公司一幢52层高的、新造的总部大楼竣工了，一大群鸽子竟全部飞进了一间房间，并把这个房间当作它们的栖息之处。不多久，鸽子粪、羽毛就把这个房间弄得很脏。

有管理人员建议将这个房间所有的窗子打开，把这群鸽子赶走。事情传到公司的公关顾问那里，公关顾问却不同意这样做。在公关顾问的眼里，这群鸽子无疑是非常好的公关角色。

公关顾问认为，举行一次记者招待会，设计一次专题性活动，散发介绍性的小册子等，都可以把总部大楼竣工的信息传播给公众，这也是不错的公关方法，但却是过于常规的方法。最佳的方法应做到使公众产生浓厚的兴趣，以至迫切想听、想看。于是，公关顾问下令关闭该房间的所有门窗，不让一只鸽子飞走。接着，他设计并导演了一场妙趣横生的“制造新闻”活动。

首先，这位公关顾问别出心裁地用电话与动物保护委员会联系，告诉他们这里发生的事情，并且说，为了不伤害这些鸽子，使它们更好地栖息，请动物保护委员会能迅速派人前来处理这件有关保护动物的“大事”。动物保护委员会接到电话后十分重视，答应立即派人前往新落成的总部大楼处理此事，他们还郑重其事地带着网兜，因为要保护鸽子，必须小心翼翼地一只只捉。

公关顾问紧接着就给新闻界打电话，不仅告诉他们一个很有新闻价值的一大群鸽子飞进大楼的奇景，而且还告诉他们在联合碳化物公司总部大楼将发生一件既有趣而又有意义的动物保护委员会来捕捉鸽子的“事件”。这条颇有新闻价值的新闻引得电视台、广播电台、报社等新闻传播媒介纷纷派出记者跟进现场采访和报道。

在各大媒体的聚焦下，动物保护委员会捕捉鸽子时也十分认真、仔细。他们从捕捉第一只鸽子起，到最后一只鸽子落网，前后共花了3天的时间。在这3天中，各新闻媒介对捕捉鸽子的行动进行了连续报道，使社会公众对此新闻产生了浓厚的兴趣。各媒体消息、特写、专访、评论等报道方式交替使用，既形象又生动，吸引了广大读者的关注。

漫天的新闻报道把公众的注意力全吸引到联合碳化物公司上来，吸引到公司刚竣工的总部大楼上来，自然，联合碳化物公司总部大楼名声大振，而且公司高层充分利用在荧屏上亮相的机会，向公众介绍公司的宗旨和情况，加深和扩大了公众对公司的了解，从而大大提高了公司的知名度和美誉度。借此机会，将联合碳化物公司总部大楼竣工的消息巧妙地、顺利地告诉了社会，让公众全盘地接受了这一消息。通过“制造新闻”，终于事半功倍地完成了向公众发布此消息的任务。

联合碳化物公司将小事件营造成大新闻，不仅不费分文就把鸽子赶走了，还把公司及其新建的大楼美美地宣传了一把。从制造捕鸽新闻，到传递并渲染新闻，足足闹腾了三天的时间，把公众的注意力深深吸引住了，自然也使得公司知名度深入人心。

企业公关造势通常通过报刊、电台、电视、会议、信函、支持公益事业等方式，使得企业知名度得到传播。良好的企业声誉能转化为产品的声誉，从而有利于促进产品的销售。一般来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说，企业采用公关造势时主要考虑到公关具有以下优势：

1. 新闻价值高

公关活动的报道者都具有一定的新闻水平，可以在社会上引起良好的反响，并产生一定的销售潜力。企业在进行公关活动时，常会邀请记者、专家或政府人员出席，和他们建立良好关系，可以通过他们来介绍企业和产品的状况，公布企业对国家、社会和广大消费者所作出的贡献等。

2. 信誉度高

新闻报道经常是通过第三方进行宣传，可以在社会上引起良好的反响。公关通常是同有关社会团体建立联系，并提供有关咨询服务，通过这些社会团体的宣传报道，使社会公众对企业和产品产生良好的印象。

3. 改进促销质量

良好的公共关系能够鼓励和支持销售员和经销商开拓市场，增加销售时的信心和勇气。企业通过培训专职公共关系人员，及时处理消费者和用户的信函及访问，而且尽力解决他们提出的不同问题，能最大限度地弥补企业在规模或市场知名度方面的不足。

4. 减少资金投入

开展公共关系活动要支付一定的费用，但比起其他的方式费用要低得多。由于公共关系是通过第三方在传播媒体上发表企业产品的消息报道，与广告和推销相比的明显优势是节省开支。因此，公共关系在对企业营销机会的洞察、营销方式的组合等方面，往往能够收到奇效。

受命于危难之际的弗兰西斯——感性诉求

任何感情只有在自然的时候才有价值。

——（俄罗斯）柯罗连科

爱情是永恒的主题，很多人为了爱可以不顾一切。在我们的印象中，一定有很多这样的故事，一个个很“傻”的女孩子，放弃了富裕、英俊或温柔潇洒的追求者，坚定地选择了可能是一无所有的爱人。为什么会这样？因为，人第一关注的，永远是情感的需求。

目前企业面临诸多挑战，首先是产品创意，虽然新产品层出不穷，但只有20％～25％的产品能够获得成功；另一个挑战是消费者逐步成熟并日益个性化的消费观导致了激烈的市场竞争，每个细分市场都充满了实力强大的竞争对手，这给企业的品牌创新带来了很大的难度。如何突破这些障碍建立起持续的具有影响力的品牌呢？调查发现，那些能够拴住消费者、与消费

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

者联结起情感的品牌，才会成为真正的市场赢家。知名品牌专家艾伦·亚当森曾说过："消费者不会对枯燥的事实和数据产生亲近感，最佳品牌必须在情感层面而非理性层面上与消费者联系起来，这是品牌传播的立足点。"消费者的情感是一直不断变化的，比如女性的裙子，从长到短，再到长、到短，这足以说明情感世界是在不断改变的。那些能够很好地跟上这些变化将自己和消费者的情感联结起来的品牌，最终将打赢这场品牌情感战役。

美国制鞋企业高浦勒斯公司，在 20 世纪 80 年代初期，经营上遇到很大的困难。对市场和营销素有研究的弗兰西斯受命于危难之际，担任公司的总经理，主持产品开发和市场营销。弗兰西斯认为，在现代市场日益激烈的竞争中，特别是在美国，经济已经十分发达，百姓生活富足，人们买鞋不再是为了御寒防潮。因此，必须是富有个性、形象鲜明独特的产品才能吸引消费者，广开销售渠道。弗兰西斯为此要求设计人员以"销售感情胜于销售鞋子"为宗旨，充分发挥每个人的想象力，设计出多种多样、富有个性的鞋，来刺激人们的购买欲望。

在这一崭新的营销理念下，该公司在市场上推出了"男性情感""女性情感""优雅感""野性感""沉稳感""轻盈感""年轻感"各种主题的鞋子。弗兰西斯还为这些类型的鞋子都取上稀奇古怪的名字，如"袋鼠""笑""泪""爱情""摇摆舞"等，令人回味无穷。赋予鞋这种商品特殊的感情是企业管理的独具魅力之处。这种独具特色与个性的鞋一出现，便在不同的消费群体中引起强烈的心理呼应，给这个公司带来了丰厚的利润。

温情商战是现代市场竞争的必然结果和表现形式。在当代的感性消费时代，一个明智的企业家必须适应时代的潮流，及时调整自己的产品结构，把产品的重点放在满足消费者情感需求的软性商品价值上。同时，还要千方百计地采用各种营销策略来适应消费者的个性需求。

可口可乐进入中国市场——心理满足

心比思想更有权威。

——（匈牙利）裴多菲

20 世纪 80 年代初，美国可口可乐公司想进入中国市场。起初，该公司高层人员对可口可乐能否占领中国市场信心不足。中国是个有悠久喝茶传统的国家，茶的味道和可口可乐毫无共同之处，中国消费者能接受可口可乐的味道吗？可口可乐公司先以免费试喝的方式在北京、上海、广州三大城市进行街头调查。但调查的结果令他们很失望，70％的人不能接受这种味道，说喝起来像咳嗽糖浆，很难喝，能接受的只有 10％，还有 20％的人没有表示明确的态度。就在可口可乐公司对中国市场几乎失去信心的时候，该公司一位高层人员运用换位思维，重新进

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行了一次免费试喝的街头调查。

可口可乐这位高层人员认为，因为中国长期处于封闭状态，所以一般民众对美国一无所知。要想让中国消费者接受可口可乐这一产品，就必须使中国消费者站在美国消费者的位置上看待可口可乐这一产品。因此，这位可口可乐高层人员在进行第二次街头免费试喝调查前，从宣传美国文化开始，突出可口可乐是美国文化的象征，是美国人几乎每天都要喝的饮料，美国人喝可口可乐喝了几十年，美国的科技、经济也飞速发展了几十年。这个广告暗示消费者，美国人是喝可口可乐长大的，是喝可口可乐聪明起来的，也是喝可口可乐发展起来的。

通过宣传，第二次调查结果和第一次截然相反，表示能接受的达到了 70%，不能接受的下降到 20%，没有表示意见的占 10%。可口可乐公司得到这一信息后信心大增，随后，他们就投入了大量的人力、物力、财力，在强大的宣传攻势下，将可口可乐打进了中国市场。从此，可口可乐的形象在中国消费者心目中与日俱增，很快它就横扫了中国饮料市场，成为中国市场中销量最大、最受欢迎的品牌饮料之一。

可口可乐的味道并没有变，只是因为宣传中多了美国文化的元素，满足了人们对美国元素稀缺的心理需求。这种理念也是星巴克咖啡、光合作用书房营销成功的一个灵魂支柱。星巴克的咖啡不一定比其他地方的好喝，但是它的小资情调却深刻地影响了我们的文化触觉。但是正如他们内部人士所说的——星巴克，一切与咖啡无关。光合作用书房并不大，但是他们相信那些整天面对电脑屏和手机屏的顾客，一定会更加向往书店里提供的真实接触和自由行动的空间。因此它将书店与咖啡厅结合，但在赢利上并不强调咖啡厅，只在空间组合和功能配套上营造出咖啡厅的感觉，创造出一种“悦读”的氛围。无论你抱着何种目的来到这里，都可以呼吸到来自“光合作用”的“氧气”。所以它在规模庞大、川流不息的大书城模式和方便低价的网上书店模式之外，创造了年销售额上亿的业绩，它所营造出的情调也成了 20～40 岁受过良好教育的都市人的休憩场所。它成功的原因就是淡化了“产品”这个概念，满足了人们的心灵需求。

海尔与阿里巴巴的选择——灾难公关

托利得定理：测验一个人的智力是否属于上乘，只看脑子里能否同时容纳两种相反的思想，而无碍于其处世行事。

——（法国）托利得

很多年前，海尔曾用公关行为消除了灾难，一时间成为美谈。1985 年的一天，有位消费

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

者到海尔的工厂购买冰箱，结果挑了很多台都有毛病，最后勉强拉走一台。张瑞敏意识到海尔的产品质量普遍存在问题，于是派人到库房检查，结果发现400多台冰箱中有76台存在各种各样的缺陷。张瑞敏当即作出了一个令人吃惊的决定，砸掉这些冰箱！而且谁生产的谁来砸！张瑞敏本人抡起大锤亲手砸下第一锤！当时一台冰箱的价格800多元，相当于一名职工两年的收入。很多职工在砸冰箱时泪流满面。这一砸冰箱的壮举，震动了海尔所有的人。从此，所有海尔人的脑海中都铭刻着质量意识。3年以后，海尔人捧回了我国冰箱行业的第一块国家质量金奖。随着海尔品牌知名度的不断提高，砸冰箱事件为媒体广泛传播，海尔注重产品质量、科学管理企业的形象马上就树立起来，并不断被美化。

公关不是目的，解决问题才是最重要的。因此马云给很多创业者一个建议：千万别把灾难当公关看，出现质量问题千万不要觉得自己可以通过告诉媒体“扳”回来，质量问题就是质量问题，必须把质量问题解决完毕，而公关只是一个副产品。

与海尔一样，阿里巴巴在发展过程中也遇到过一些危机。淘宝网曾用半年时间研发出“招财进宝”这一产品，并于2006年5月10日推出竞价排名服务。该产品是淘宝网为愿意通过付费推广，从而获得更多成交的卖家提供的一种增值服务。可是，事情并非马云想象的那样顺利，“招财进宝”在推出短短的20天内，就有6000多名卖家在网上签名，声称要在6月1日集体罢市。对此，马云立即作出反应，发表署名文章，就“招财进宝”存在的问题向各位卖家道歉。同时，他还对“招财进宝”的价格作出了调整。此后，马云还强调3年不收费的承诺阿里巴巴不会改变，“招财进宝”并不是为了收费。

事实上淘宝所收取的费用，还不够买淘宝网每天耗费的打印纸。马云没想到这事闹得这么大，觉得淘宝确实有很多地方做得不够好，产品本身还不够完善，沟通也不对，他表示淘宝人正在夜以继日地完善这些产品，希望广大用户能原谅，给年轻人一次机会。马云认为，“招财进宝”受到抵制主要是因为推出之前与用户的沟通没做好。很多人在参与调查的时候还都没用过，一听说是收费，就认为凡是收费都是不好的。马云坚称，“招财进宝”是个好东西，但事情发展被扭曲了。遗憾的是，马云的解释并没有得到大家的认可。于是他作出决定：既然淘宝是大家的淘宝，那就发起投票，由大家来投票决定“招财进宝”的生死。6月12日，经过10天的网民投票，38%的用户支持，61%的用户反对，“招财进宝”被取消了。

在此次危机中，马云并没有把危机当成一种公关的手段，而是以坦诚的态度向客户作出了解释，并立即采取相应的行动，取消了“招财进宝”。虽然该业务已经停止，但马云并没有泄气，他认为不排除经过完善后重新推出这个很有前景的平台的可能性。

由上述两个故事，我们似乎可以明白一些道理，那就是当企业真的面对灾难时，不要急于否定和消极看待，而要转换角度，破釜沉舟，或许山穷水尽之后会迎来一条光明大道。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

·第四章·

要懂得应对之策——谈判心理

销售顾问的技巧——预先设局

凡事预则立，不预则废。

——《礼记·中庸》

刘明是某电脑公司的销售代表，他这次来跟国税局的李主任谈判的目的主要是推销公司的服务器。“李主任，国税局的信息系统是怎么构架的？”

“我们有办公系统和税务管理系统。税务管理系统是我们的业务系统，这次采购的服务器就是用于这套系统。”

“我听说你们的办公系统使用得非常成功。我相信这次管理系统的建设也将会取得成功。您对这次计划采购的服务器有什么要求呢？”

“这批服务器用于存储和计算税务的征收情况，所以最重要的就是服务器的可靠性。”

“对。所有重要的数据都存储在服务器的硬盘内，数据的丢失将会带来很大的损失。您想怎样提高服务器的可靠性呢？”

“首先，我们要采用双机系统，所以服务器要支持双机系统。其次，服务器的电源、风扇要有冗余。另外存储系统要采用磁盘阵列，支持RAID5。”

“您是倾向于使用内置的磁盘阵列，还是外置的磁盘阵列？”

“外置的。外置的更可靠一些。”

“这样，就有双保险了。您对于服务器还有其他的要求吗？”

“处理能力。我们要求服务器至少配备两个CPU，PCI总线的带宽为133兆以上；I/O系统采用80兆以上的SCSI系统。”

“我们的产品满足这些要求都没有问题，您为什么需要这样的配置呢？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“我们的数据量增加很快，现在我们的服务器每秒钟需要处理500笔操作，我估计3年以后可能达到1000笔。我是根据现在服务器的处理能力估算出来的。”

“噢。您希望服务器能够满足3年的要求?”

“这是局长的要求。”

“这个配置正好是现在的主流。除了可靠性和处理能力以外，其他的要求呢?”

“服务也非常重要，我们要求厂家能在24小时内及时处理出现的问题。”

“对，服务非常重要，我们一直将客户服务作为最重要的指标。其他方面呢?”

“没有了。”

“让我总结一下。首先您希望服务器具备很好的可靠性，支持双机系统，冗余的电源和风扇，支持RAID5的磁盘阵列。其次，您对处理能力的要求是双CPU，主频高于800兆，总线带宽大于133兆，I/O速度大于80兆。另外，您还要求厂家能在24小时内及时处理故障，对吗?”

“不错。”

两周之后，刘明为客户提供了符合要求的服务器。

谈判人员可以通过提问获得一些信息，包括客户是否了解你的谈话内容，客户对你的公司及你推销的产品有什么意见和要求，以及客户是否有购买的欲望。

在这个案例中，销售员刘明很好地充当了顾问的角色，在拜访李主任之前，刘明就进行了深入思考。要想拿下这个客户，就要了解其需求，于是他设计了一系列的问题，做好了充分的准备。在与李主任谈判的过程中，刘明按照自己事先设计好的问题一步步提问，把客户的思维始终控制在自己的计划内。当他了解了客户的需求后，自然就能够为客户提供符合其需求的产品，让客户满意。

马林是怎么拿到订单的——肯定对方

人类本质中最殷切的需求是渴望被肯定。

——（美国）威廉·詹姆士

很多客户是偏重于理性思考的，这种人的好奇心非常强，喜欢收集各方面的信息，提出的问题也会比其他类型的购买者多。销售人员可以通过下面的一些方法识别这种类型的客户：

如：他们最常说的话就是“怎么样”“它的原理是什么”“怎么维修”“通过什么方式给我送货”，甚至有时候他们也会问“你多大了”“接待的顾客都是什么样的”“你干这一行多长时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

间了”等。

他们逻辑性强，好奇心重，遇事喜欢刨根问底，还愿意表达出自己的看法。作为一名谈判人员就要善于利用这些特点，在销售过程中多同意他们的观点。

因为，对于这类客户，在谈话时，即使是他的一个小小的优点，如果能得到肯定，客户的内心也会很高兴的，同时对肯定他的人必然产生好感。因此，在谈话中，一定要用心地去找对方的价值，并加以积极的肯定和赞美，这是获得对方好感的一大绝招。比如对方说：“我们现在确实比较忙。”你可以回答：“您坐在这样的领导位子上，肯定很辛苦。”

常用的表肯定词语还有“是的”“不错”“我赞同”“很好”“非常好”“很对”“很棒”……如：

“是的，张经理您说得非常好！”

“不错，我也有同感。”

这一过程中切忌用“真的吗”“是吗”等一些表示怀疑的词语。

电话行销人员马林上次电话拜访张经理向他推荐A产品，张经理只是说“考虑考虑”就把他打发了。马林是个不肯轻易放弃的人，在做了充分的准备之后，再一次打电话拜访张经理。

马林：张经理，您好！昨天我去了B公司，他们的A产品系统已经正常运行了，他们准备裁掉一些人以节省费用。(引起与自己推销业务有关的话题)

张经理：不瞒老弟说，我们公司去年就想上A产品系统了，可经过考察发现，很多企业上A产品系统钱花了不少，效果却不好。(客户主动提出对这件事的想法：正中下怀)

马林：真是在商言商，张经理这话一点都不错，上马一个项目就得谨慎，大把的银子花出去，一定得见到效益才行。只有投入没有产出，傻瓜才会做那样的事情。不知张经理研究过没有，他们为什么失败了？

张经理：A系统也好，S系统也好，都只是一个提高效率的工具，如果这个工具太先进了，不适合自己企业使用，怎能不失败呢。(了解到客户的问题)

马林：精辟极了！其实就是这样，超前半步就是成功，您要是超前一步那就成先烈了，所以企业信息化绝对不能搞“大跃进”。但是话又说回来了，如果给关公一挺机枪，他的战斗力肯定会提高很多倍的，您说对不对？(再一次强调A系统的好处，为下面推销做基础)

马林：费用您不用担心，这种投入是逐渐追加的。您看这样好不好，您定一个时间，把各部门的负责人都请来，让我们的售前工程师给大家培训一下相关知识。这样您也可以了解一下您的部下都在想什么，做一个摸底，您看如何？(提出下一步的解决方案)

张经理：就这么定了，周三下午两点，让你们的工程师过来吧。

马林虽然再次拜访张经理的目的还是推销他的A产品系统，但是他却从效益这一关心的话题开始谈起，一开始就吸引了张经理的注意力。在谈话过程中，马林不断地对张经理的见解表示肯定和赞扬，认同他的感受，从心理上赢得了客户的好感。谈话虽然进行到这里，我们可以肯定地说马林已经拿到了通行证，这张订单已尽收囊中。

所以，在同客户谈判时，最好先从你的产品如何帮助他们，对他们有哪些好处谈起，尽快

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

引起他们的兴趣，但是也不要把所有的好处都亮出来。同时，在谈判中要善于运用他们的逻辑性与判断力强的优点，不断肯定他们，这样才会取得销售的良好效果。

在行家面前弄巧成拙的露丝——巧妙报价

耐心是应付任何情况的巧妙办法。

——（奥地利）卡夫卡

某公司急需引进一套自动生产线设备，正好销售员露丝所在的公司有相关设备出售，于是露丝立刻将产品资料快递给该公司老板杰森先生，并打去了电话。

露丝："您好！杰森先生。我是露丝，听说您急需一套自动生产线设备。我将我们公司的设备介绍给您快递过去了，您收到了吗?"

杰森（听起来非常高兴)："哦，收到了，露丝小姐。我们现在很需要这种设备，你们公司竟然有，太意外了……"

（露丝一听大喜过望，她知道在这个小城里拥有这样设备的公司仅她们一家，而对方又急需，看来这桩生意十有八九跑不了了。)

露丝："是吗？希望我们合作愉快。"

杰森："你们这套设备售价多少?"

露丝（颇为洋洋自得的语调)："我们这套设备售价30万美元……"

客户（勃然大怒)："什么？你们的价格也太离谱了！一点儿诚意也没有，咱们的谈话就到此为止!"（重重地挂上了电话）

双方交易，就要按底价讨价还价，最终签订合同。这里所说的底价并不是指商品价值的最低价格，而是指商家报出的价格。这种价格是可以浮动的，也就是说有讨价还价的余地。围绕底价讨价还价是有很多好处的。举一个简单的例子。

早上，甲到菜市上去买黄瓜，小贩A开价就是每斤5角，绝不还价，这可激怒了甲；小贩B要价每斤6角，但可以讲价，而且通过讲价，甲把他的价格压到5角，甲高兴地买了几斤。此外，甲还带着砍价成功的喜悦买了小贩B几根大葱呢！

同样都是5角，甲为什么愿意磨老半天嘴皮子去买要价6角的呢？因为小贩B的价格有个目标区间——最高6角是他的理想目标，最低5角是他的终极目标。而这种目标区间的设定能让甲讨价还价，从而获得心理满足。

如果想抬高底价，尽量要抢先报价。大家都知道的一个例子就是，卖服装有时可以赚取暴

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

利，聪明的服装商贩往往把价钱标得超出进价一倍甚至几倍。比如一件皮衣，进价为1000元，摊主希望以1500元成交，但他却标价5000元。几乎没有人有勇气将一件标价5000元的皮衣还价到1000元，不管他是多么精明。而往往都希望能还到2500元，甚至3000元。摊主的抢先报价限制了顾客的思想，由于受标价的影响，顾客往往都以超过进价几倍的价格购买商品。在这里，摊主无疑是抢先报价的受益者。报价时虽然可以把底价抬高，但是这种抬高也并不是无限制的，尤其在行家面前，更不可大意。

案例中的销售员觉得自己的产品正好是对方急需的，而将价格任意抬高，最终失去对方的信任，导致十拿九稳的交易失败，对销售员来说也是一个很好的教训。

如果销售员在和客户谈判时，觉得不好报底价，则完全可以先让对方报价。把对方的报价与自己心目中的期望价相比较，然后随时调整自己的价格策略，最后得到的结果可能是双方都满意的。

谈判专家的策略——后亮底牌

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。

——（美国）彼得·德鲁克

不知道对方的底牌时，可以保持沉默，让对方先开口，亮出底牌，最后再采取策略。

理赔员："先生，我知道你是交涉专家，一向都是针对巨额款项谈判，恐怕我无法承受你的要价。我们公司若是只付100美元的赔偿金，你觉得如何？"

（谈判专家表情严肃，沉默不语）

理赔员（果然沉不住气）："抱歉，请勿介意我刚才的提议，再加一些，200美元如何？"

谈判专家（又是一阵长久的沉默）："抱歉，这个价钱令人无法接受。"

理赔员："好吧，那么300美元如何？"

（谈判专家沉思良久）

理赔员（有点慌乱）："好吧，400美元。"

谈判专家（又是踌躇了好一阵子，才慢慢地说）："400美元？……喔，我不知道。"

理赔员（痛心疾首）："就赔500美元吧。"

（谈判专家仍在沉思中）

理赔员（无奈）："600美元是最高期限了。"

谈判专家（慢慢地）："可它好像并不是我想要的那个数。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理赔员："如果说750美元还不是你想要的，那我也没有办法了。"

谈判专家（沉思一会儿后）："看来咱们的谈判无法进行下去了。"

理赔员："800，只能到800，否则咱们真的谈不下去了。"

谈判专家："好吧，我也不想为此事花更多的时间。"

谈判专家只是重复着他良久的沉默，重复着他严肃的表情，重复着说那句老话。最后，谈判的结果是这件理赔案终于在800美元的条件下达成协议，而谈判专家原来只准备获得300美元的赔偿金。

当我们不知道对方的底牌时，保持沉默是一个不错的主意！

爱迪生在做某公司电气技师时，他的一项发明获得了专利。一天，公司经理派人把他叫到办公室，表示愿意购买爱迪生的专利，并让爱迪生出个价。

爱迪生想了想，回答道："我的发明对公司有怎样的价值，我不知道，请您先开个价吧。""那好吧，我出40万美元，怎么样？"经理爽快地先报了价，谈判顺利结束了。

事后，爱迪生满面喜悦地说："我原来只想把专利卖500美元，因为以后的实验还要用很多钱，所以再便宜些我也是肯卖的。"

让对方先开口，使爱迪生多获得了30多万美元的收益。经理的开价与他预期的价格简直是天壤之别。在这次谈判中，事先未有任何准备、对其发明对公司的价值一无所知的爱迪生如果先报价，肯定会遭受巨大的损失。在这种情况下，最佳的选择就是把报价的主动权让给对方，通过对方的报价，来探查对方的目的、动机，摸清对方的虚实，然后及时调整自己的谈判计划，重新确定报价。

适时告退的经销商——欲擒故纵

学一分退让，讨一分便宜。

——谚　语

客户对你的产品感兴趣但因为价格或其他原因举棋不定时，可以故意适时告退，给对方极大的失落感。

销售员："陈经理，如果您对我们产品还有顾虑，您可以先进几台机器，试试销量，再决定以后的进货量。"

经销商："我是想进一些你们的产品，但是你们的价格与其他品牌的同类产品相比高了不少。要知道你们的产品目前只是杂牌，价位还这么高，肯定没有市场。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售员："我们的产品是不是杂牌机不是某个人说了算的，至于价格我已经为你们争取到了尽可能的优惠，这次交易能不能达成，决定权不在我，如果不成的话我想我还会有其他机会的，不打扰了。"

第二天，经销商给销售员打来了电话。

经销商："肖经理，你先给我们送5台机器过来吧，价格就照你昨天说的那个价。"

"欲擒故纵"一字以蔽之，就是"走"。当然，这个"走"不是真的为走而走。对于销售员来说，有时候走是被迫的，因为价格已经报到了底线，如果销售员再磨下去，往往只会降低自己的身价，让人家有机可乘——或者要求降价，或者这笔生意以失败告终。如果你适时告退反而能给对方极大的失落感。

在己方价格没有退路的情况下，谈判开始时销售员要让客户知道自己的产品非常优惠。如果客户还是想从你手中拿货，但又希望能得到更多的优惠，你可以在讲明条件后很真诚地告诉他："我给你的价格不是我自己决定的，这是公司的政策，这一点我没有办法帮你更多，但是我可以保证产品的质量和售后服务。"说完这些你可以把电话挂掉，将失落感留给客户。结果不用过多久你就有可能得到该客户的订单。

在价格还可以商量的情况下，有时候你一样可以用"走"的技巧促进高价位成交。前提是对方对你的产品或者你的介绍感兴趣，但是因为价格或其他原因正举棋不定，这种"走"很大程度上表现了你的自信。此外，谈判是双方不断地让步，最终达到利益交换的一个过程。让步既需要把握时机，又需要掌握一些基本的技巧，也许一个小小的让步会涉及整个战略布局，草率让步和寸步不让都是不可取的。

机智的克林顿——制造悬念

好奇的目光常常可以看到比他所希望看到的东西更多。

——（德国）莱辛

克林顿·比洛普是美国著名的推销行家，在创业初期，为了多赚一点钱，他曾为康涅狄格州西哈福市的商会推销会员，并借此敲开了该市各企业领导人士的大门。

有一次，他去拜访一家小布店的老板。这位老板是第一代土耳其移民，他的店铺离一条分隔东哈福市和西哈福市的街道只有几步路的距离。结果，这个地理位置成了这位老板拒绝加入商会的最佳理由。

"听着，年轻人，西哈福市商会甚至不知道有我这个人。我的店在商业区的边缘地带，没

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有人会在乎我。”

“不，先生，”克林顿·比洛普坚持说，“您是相当重要的企业人士，我们当然在乎您。”

“我不相信，”老板坚持己见，“如果你能够提出一点证据反驳我对西哈福市商会所下的结论，那么我就会加入你们的商会。”

“先生，我非常乐意为您做这件事，”比洛普注视着老板说，“我可不可以和您约定下一次会面的时间？”

老板一听，觉得这是摆脱比洛普最容易的方式，于是毫不犹豫地说：“当然，你可以约个时间。”

“嗯，45分钟之后您有空吗？”克林顿·比洛普说。

老板十分惊讶，他没想到克林顿·比洛普要在45分钟之后再与他会面。

惊讶之下，顺口说了，“嗯，我会在店里。”

“很好，”克林顿·比洛普说：“我会在45分钟后回来。”

克林顿·比洛普快速离开布店，然后直接往商会办公室冲去。他在那里拿了一些东西之后，又到邻近的文具店买了该店库存中最大型的信封袋。带着这个信封袋，克林顿·比洛普再次来到布店。他把信封放在老板的柜台上，开始重复先前与老板的对话。在谈判的过程中，老板的目光始终注视着那个信封袋，猜想里面到底装了什么。

最后，他终于忍不住了，就问：“年轻人，我可不想一直和你耗下去，这个信封里到底装了什么？”

克林顿·比洛普将手伸进信封，取出了一块大型的金属牌。“商会早已做好了这块牌子，好挂在每一个重要的十字路口上，以标示西哈福商业区的范围。”克林顿·比洛普带着老板来到窗口说：“这块牌子将挂在这个十字路口上，这样一来，客人就会知道他们是在西哈福区内购物，这便是商会让人知道您在西哈福区内的方法。”

老板的脸上浮现一丝笑容。克林顿·比洛普说：“好了，现在我已经结束了我的讨价还价了，您也可以把您的支票簿拿出来好结束我们这场交易了。”

老板便在支票上写下了商会会员的入会费。

开门见山、直奔主题是一种谈判方法，出其不意、欲擒故纵也是一种谈判方法，而后者往往比前者更能促成交易。

克林顿·比洛普采用了欲擒故纵的谈判策略：“我可不可以和您约定下一次会面的时间？”这让客户放松了警惕，以为可以就此摆脱他，于是就同意了，说明此时客户理性防范意识减弱。令他没想到的是，克林顿·比洛普竟然说：“45分钟之后您有空吗？”这让布店老板非常惊奇，也给他留下了悬念。之后，克林顿·比洛普先回商会办公室“拿了一些东西”（事先已经准备好），然后又去商店买了一个最大型的信封。当他回到客户的面前时，并不急于说明信封内的东西，这让客户的好奇心越来越浓（客户的感性思维逐渐占据主导地位），以至于最后主动询问，这正是克林顿·比洛普要达到的效果。最后，谜底揭开，客户不得不认同他的做

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

法，终于答应入会。可见，在谈判的过程中，如果能留一点悬念给客户，让客户对你的下一步行动感到好奇，那么，在揭示悬念的同时，交易也自然会完成。

一点一点慢慢来——探询式递进

要循序渐进！我走过的道路，就是一条循序渐进的道路。

——华罗庚

探询式递进谈判是指在谈判中将可使用的谈判条件和资源进行充分的拆分与组合，根据对方的各种潜在需求和愿意与之支付的成本进行假设性的探询，并逐渐在对方有肯定性的表示后加以满足，从而不断达到自己所期望的结果。由于该方式具有容易掌握、风险性小、使用效果佳等特点而在商务谈判中广为使用。

区域经理："吴老板，你以前仅仅是我们公司在石家庄的客户之一，合同也未签，每年可以销售我公司饮料 30 万元。假如我们正式授权你为我公司的代理商，享受代理商供货价，你可以完成多少销售额?"

吴老板："在没有窜货的情况下，50 万元应该没问题。"

区域经理："我们有统一的市场价格和管控体系，不会发生价格混乱。关键看同一地区代理商之间的默契，不能搞恶性竞争。"

吴老板："如果我能成为你们在石家庄的独家代理商，市场就不会这么容易乱了。"

区域经理："我知道你的终端客户很多，但我们公司对独家代理商有很高的要求。像石家庄这样的市场，50 万元肯定是不行的，而且一旦成为我们的独家代理商主推的必须是我们的产品。"

吴老板："60 万的销量保证，怎么样?"

区域经理："你去年所有饮料销了 200 多万，你认为代理我公司产品还有其他哪些因素影响你的销量提升?"

吴老板："由于从你们公司提货必须现款现结，所以不敢多进货，怕压仓库；但有时容易缺货，而丧失了一些机会。"

区域经理："假如你不用担心库存风险，你能增加多少销售额?"

吴老板："7～8 万元应该可以。"

区域经理："行，你最后一批进货所产生库存的 70%我们公司承担，但你必须承担退货的运费，你的销售目标就按 70 万元算，还有其他阻碍因素吗?"

吴老板："饮料的季节性太强，厂家经常调价，如果降价而厂家不补差价我们就遭受损失

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了。如果厂家能补差价，我们就无后顾之忧了。”

区域经理：“但你必须增加5万元的销量，我承诺100%补差价。还有其他能增加你销量的办法吗？”

吴老板：“我个人能力有限，特别是终端推广方面，如果你们能经常过来指导或帮助我进行终端客户的谈判和管理就好了。”

区域经理：“由于你这里是重点市场，我们今年专门派了一名业务经理负责河北地区，以帮助代理商开拓和管理终端客户并做好市场推广工作。但同样，你要增加5万元销量！”

吴老板：“还有什么优惠条件，都给我算了，最好供货价能再优惠一点。”

区域经理：“我们专门针对你这样有潜力的客户拟定了‘大户奖励政策’，如果你能销售90万元，年终可以给你返利5000元；达到100万元的返利10000元，再往上每增加10万元，增加返利2000元，上不封顶。”

吴老板：“好，那我的目标量就定在100万元了。”

在客户开发谈判中应遵循以下程序和原则，以充分利用好自己所拥有的资源和条件达到最佳的利益效果：

(1) 拟订详细且具有吸引力的市场计划（与以前相比有明显的市场扩张性和重视度），并通过召开经销商会、公关活动、谈判时的“夸张性”语气等方式感染客户，以使其对公司有信心。

(2) 了解客户的背景、销售潜力以及可能影响销售情况的各种关键因素。

(3) 将能提供的资源和条件加以多层次和多方位的组合，如价格、服务、风险分担、人员帮扶等，以对应影响客户销售情况的各关键因素。

(4) 让客户先逐一提出影响销量增长的要素，然后针对性地以探询的方式加以假设性满足，如客户的回答是符合自己期望的肯定表达，则给予；如客户无法给予肯定的答复，则中止该方面的试探。

按照此方式，一一递进并逐渐抬高目标量，直至对方的可挖掘潜力基本穷尽。

日本人的小计谋——消磨对方

一鼓作气，再而衰，三而竭。

——《左传》

古人曾说：“一鼓作气，再而衰，三而竭。”其中的含义就是把对手磨到筋疲力尽的时候，也正是你鼓起士气，与敌人决一死战的最好时机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

日本某公司与美国某公司进行一次技术协作谈判。日本公司与美国公司采取了两种不同的谈判方式。

谈判伊始，美国首席代表便拿着各种技术数据、谈判项目、开销费用等一大堆材料，滔滔不绝地发表本公司的意见。而日本公司代表则一言不发，仔细听并埋头记着。当美方讲了几个小时之后，征询日本公司代表的意见时，日本公司代表此刻显得十分迷惘，并反复地说“我们不明白”，“我们还没做好准备”，“我们事先也未搞技术数据”，“请给我们一些时间回去准备一下”。

第一次谈判就这样不明不白地结束了。

几个月后，第二轮谈判开始了，日本公司以上次谈判团不称职为由，撤换了上次的谈判代表团，另派代表团到美国谈判。他们全然不知上次谈判的结果，一切如上次谈判一样，日本人显得在这个谈判项目中准备不足，最终还是日本公司以研究为名结束了第二次谈判。

几个月后，日本公司又如法炮制了第三次谈判。这样，美国公司老板大为恼火，认为日本人在这个项目上没有诚意，轻视本公司的技术和基础，于是就下了最后通牒：如果半年后日本公司仍然如此，两国公司的协定将被取消。

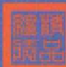
随后美国公司便解散谈判团，封闭所有的技术资料，以逸待劳，等待至少半年后的最后一次谈判。

没料想，几天后，日本便派出由前几批谈判团的首要人物组成的庞大谈判团飞抵美国，美国公司在惊愕之中仓促上阵，匆忙将原来的谈判团成员召集起来。这次谈判日本人一反常态，他们带来了大量可靠的数据，对技术、合作分配、人员、物品等一切有关事项都做了相当精细的策划，并将协议书的拟稿交给了美方代表签字。

这使美国人迷惘了，最后勉强签了字，当然其中所规定的某些条款要明显倾向于日方。显然日本人是在了解美方的意图后，一鼓作气制定了详细的方案，趁美国人放松警惕的时候，突然出击，取得了决定性的胜利。

“商场如战场”，在谈判的这块阵地上，也同样需要“兵法”来战胜对手。当对方被你“磨”得志气消沉，心神疲惫时，他肯定处于懈怠状态，毫无准备。如果你能把握时机，毅然出手，对方肯定手忙脚乱，这时是你取得成功的最好机会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



书中汇集了最经典、最发人深思、最耐人寻味的心理学故事，形象而生动地剖析了心理学的原理、规律和方法。

本书将帮助你更深层地洞悉人性，通过复杂的表象认清真相，识破诡计，掌控他人，从而赢得成功、收获幸福。

翻开本书，和我们一起听故事、悟人生，为心灵打开尘封的锁，给心灵找个歇脚的地方，从而体味人生的圆满。

世界上最经典的心理学故事





ISBN 978-7-227-05395-8

9 787227 053958 >

定价：29.80元